



**MEJOR!
SIN ESTRÉS!**

**Programa Asepeyo de
control del estrés**

Programa Asepeyo de control del estrés

Autoras por orden alfabético:

Elisenda Casas Cáncer
Montserrat Daniel Solsona
Carolina Espuny Caballero
Pilar Fernández Marín

Coordinación:
María Puget Bosch
Dirección de Asistencia Sanitaria de Asepeyo

Índice

1. Introducción

- 1.1. Algunas preguntas...
- 1.2. Un poco de historia

2. Conceptos

- 2.1. Impacto del estrés en la sociedad
- 2.2. Marco legal
- 2.3. Marco conceptual

3. Síndrome general de adaptación

- 3.1. Fases

4. El estrés enfocado como estímulo o como respuesta

- 4.1. Problemas en el estudio del estrés como estímulo o como respuesta

5. El estrés como estímulo

- 5.1. Tipos de sucesos estresores
- 5.2. Fuentes de estrés
- 5.3. Cualidades de los sucesos estresores
- 5.4. Estrés agudo y estrés crónico
- 5.5. Factores estresantes del trabajo
- 5.6. Factores estresantes personales
- 5.7. Un modelo sobre la dinámica del estrés ocupacional
- 5.8. El proceso de la percepción de la persona ante el estrés
- 5.9. La insatisfacción laboral como estresor.

6. Moduladores del estrés

- 6.1. Apoyo social
- 6.2. Situaciones de carácter positivo que acontecen en la vida diaria
- 6.3. Recursos utilitarios

7. El estrés como respuesta

- 7.1. Respuestas cognitivas
- 7.2. Respuestas fisiológicas
- 7.3. Respuestas motoras

8. Trastornos que ocasiona el estrés en la salud: modelo explicativo

- 8.1. Trastornos psicofisiológicos o psicosomáticos
- 8.2. Trastornos psicopatológicos que pueden estar causados o potenciados por el estrés
- 8.3. Trastornos emocionales que pueden estar causados o potenciados por el estrés
- 8.4. Alteraciones cognitivas que pueden estar ocasionadas o potenciadas por el estrés

9. Problemas fundamentales ocasionados por el estrés

- 9.1. La forma de responder ante estresores mentales es la misma que ante estresores físicos
- 9.2. Tanto el estrés físico como el mental tienden a acumularse

10. Consecuencias del estrés en la organización

11. Intervenciones sobre la persona para la prevención-reducción del estrés

- 11.1. Normas básicas para prevenir el estrés
- 11.2. Técnicas de respiración
- 11.3. Técnicas de relajación
- 11.4. Técnicas de visualización
- 11.5. Estiramientos
- 11.6. Técnicas cognitivas
- 11.7. Técnica SERVASA
- 11.8. Otras intervenciones

12. Intervenciones sobre la organización para la prevención del estrés

- 12.1. El control interno
- 12.2. Prevención primaria
- 12.3. Prevención secundaria
- 12.4. Prevención terciaria

13. Riesgos psicosociales

- 13.1. Síndrome del trabajador quemado (bournout)
- 13.2. Acoso psicológico (mobbing)
- 13.3. Acoso sexual en el trabajo
- 13.4. Fatiga mental

14. Bibliografía

15. Anexos

- ANEXO I** Recomendaciones de la dieta equilibrada según la SENC
- ANEXO II** Prácticas de las técnicas de la respiración
- ANEXO III** Ejercicios de relajación
- ANEXO IV** Estiramientos
- ANEXO V** Aprendiendo a cuestionar nuestros pensamientos negativos
- ANEXO VI** Gestión del tiempo
- ANEXO VII** Clasificación de Heinz Leymann (acciones hostiles)
- ANEXO VIII** Clasificación conductual de Zapf, Knorz y Kulla
- ANEXO IX** Estrategias generales para el afrontamiento del estrés
- ANEXO X** Consejos útiles para reducir el estrés y el malestar emocional

1. Introducción

1.1. Algunas preguntas...

Reza un viejo aforismo médico que no hay enfermedades, sino enfermos, y realmente en pocas patologías sea tan cierta esta afirmación como en el estrés. Son tantas las variables que influyen en este tipo de respuesta, que aunque “similares”, jamás podríamos encontrar dos personas que vivenciaran ésta de modo idéntico y exactas consecuencias. Cada uno “siente sus nervios” de diferente manera, hay quién apenas se ve afectado por situaciones muy complicadas y quién por problemas nimios se siente realmente incapacitado. Llegado este punto se nos abren más interrogantes que respuestas conocemos: ¿Por qué algunos eventos hacen enfermar a unas personas y a otras no? ¿Cómo es posible que los estresores psicológicos nos hagan enfermar físicamente? ¿Por qué hay personas que desarrollan múltiples enfermedades psicosomáticas mientras otras casi nunca se sienten indispuestas? ¿Por qué hay quién presenta “órganos diana” delicadísimos y quién jamás ha notado ningún tipo de consecuencia del estrés en su organismo? ¿Por qué podemos llegar a deprimirnos cuándo nos estresamos? Y por último quizá la pregunta más útil ¿Qué podemos hacer para no sufrir las perniciosas secuelas del estrés?

Las preguntas son tantas que realmente nos podemos llegar a sentir abrumados. En este manual vamos a intentar dar respuesta a algunas de ellas de la forma más sencilla y clara que podamos, pero intentando no perder rigor científico. Pensemos que la respuesta de estrés es consustancial al concepto de vida, y ningún ser vivo dejará de estresarse por poco que sea. Sin olvidar que la vida es precisamente lo que es, porque el estrés existe. Si no fuera “por el viejo enemigo”, la supervivencia sobre el planeta hubiera sido sencillamente imposible.

1.2. Un poco de historia

Como es conocido por todos, el considerado padre del estrés, Hans Selye sobre los años 30, acuñó el concepto de estrés, pero pocos saben que esto lo consiguió tras un descubrimiento casi fortuito en una investigación sobre el sistema hormonal del organismo. Durante el experimento, el genial científico se veía obligado a trabajar con ratas a las cuales tenía que inyectar una extraña sustancia de extracto ovárico. Según cuenta la leyenda, Selye las manejaba e inyectaba con manifiesta torpeza, se le caían, las golpeaba sin querer, corría tras ellas escoba en mano... hasta que como no podía ser de otra manera, las sufridas ratas terminaron con importantes problemas de salud. Desarrollaron úlceras pépticas, reducción del sistema inmunitario, y engrosamiento de las glándulas suprarrenales. Establecer la relación entre los trastornos psicofisiológicos de las ratas, su falta de habilidad, y un episodio de estrés (concepto inexistente en ese momento), fue sin duda la gran genialidad del conocido investigador.

A partir de ese momento se comenzó a hablar del nuevo concepto, los profesionales se lanzaron a estudiarlo y el estrés se fue filtrando poco a poco tanto en los foros científicos como en el lenguaje coloquial de la calle, pasando a formar parte del lenguaje popular.

Todavía es cierta la afirmación que el propio Selye hacía en 1975 cuándo se cuestionaba qué era realmente el estrés. “Todo el mundo lo ha experimentado, todo el mundo habla de él, pero pocos se han tomado la molestia de tratar de establecer qué es el estrés realmente...”

Exceptuando los profesionales, es verdad que todavía en pleno siglo XXI, existe un amplio desconocimiento de la naturaleza de este síndrome, aunque todo el mundo crea tener “relaciones íntimas” con el mismo, debido a la creencia de que es el causante de todos sus peores males y enfermedades múltiples.

2. Conceptos

2.1. Impacto del estrés en la sociedad

En el año 2003 el Ministerio de Sanidad confirmó que el estrés laboral había sido identificado en la Unión Europea como el segundo problema más importante de Salud en el Trabajo (después del dolor de espalda) con la consecuente puesta en marcha de un “Plan Estratégico de Investigación en Salud Laboral”.

Según datos de la Comisión Europea el estrés afecta a más de cuarenta millones de empleados en la Unión Europea (UE) y supone un gasto de veinte mil millones de euros anuales (tiempo perdido y gastos sanitarios), sin tener en cuenta las pérdidas derivadas de la disminución en la productividad que ello supone. Un 28% de trabajadores afirma padecerlo y los estudios realizados por la UE confirman que, entre un 50% y un 60% de todas las jornadas laborales perdidas están relacionadas directa o indirectamente con el estrés. El coste derivado de los problemas de salud mental relacionados con el trabajo (incluido el estrés), según la OIT (Organización Internacional del Trabajo), representa el 3% del PIB (Producto Interior Bruto) de la UE.

En España, la cuarta “Encuesta Nacional de Condiciones del Trabajo” realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo muestra que el 20% de las consultas solicitadas por los trabajadores a lo largo del 2002, estaban relacionadas con el trabajo y de éstas, el 4,6% lo estaban con el estrés.

En 2004, la quinta “Encuesta Nacional de Condiciones del Trabajo”, muestra, en relación a las variables personales, que el estrés es más frecuente en el intervalo de edades comprendidas entre los 25-50 años, en las mujeres (7,4% frente a un 4,6% en hombres), en personas con hijos a su cargo y en trabajadores que tardan más de 1 hora en llegar a su puesto de trabajo.

Por todo ello, debemos subrayar la gran importancia que tiene el estrés en nuestra sociedad ya que es un buen indicador del grado de salud tanto de nuestra organización social como de nuestras empresas.

2.2. Marco legal

España, como estado miembro de la Unión Europea, adoptó a través de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995) la normativa dictaminada por la Directiva Marco de la Unión Europea en materia de Salud y Seguridad según la cual, el *“empresario debía garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo mediante la aplicación de aquellos principios que permitieran evitar, evaluar y combatir riesgos así como adaptar el trabajo a la persona utilizando métodos*

adecuados, reduciendo de esta forma los efectos de dicho trabajo en la salud de los trabajadores". (Ley de Prevención de Riesgos Laborales B.O.E. 10-11-1995).

En enero de 1997 se aprobó por Real Decreto el Reglamento de los Servicios de Prevención y en su sección 1ª de Evaluación de Riesgos Laborales se estableció que el empresario debía eliminar o reducir riesgos mediante medidas de prevención en el origen, de protección colectivas o individuales así como informar y/o formar a sus trabajadores (Reglamento de los Servicios de Prevención – B.O.E. 17-01-1997).

2.3. Marco conceptual

Estrés

La sociedad ha empezado a valorar la importancia que tiene el estrés en la Salud Pública, así como el impacto económico que éste supone, pero ¿ qué entendemos por estrés? A pesar de tratarse de una palabra utilizada habitualmente se desconoce el significado real de la misma.

El término “stress”, vocablo inglés de raíz técnica utilizada para definir una fuerza que deforma los cuerpos provocando tensión, fue “adaptado” por los profesionales de la medicina y biología para definir “el proceso a través del cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que está expuesto”.

Este concepto fue adaptado del campo de la física en el que este vocablo se utilizaba en referencia a la resistencia que ofrecía una estructura cuando se hacía fuerza sobre ella, el mérito de Selye (1936, 1956) fue aplicar este término a sus descubrimientos en el campo de la salud.

Más tarde se fue desarrollando el concepto de estrés y comenzó a establecerse una clara distinción entre los dos factores fundamentales que intervienen en todo proceso de estrés:

La situación desencadenante capaz de originar el episodio de estrés.

La respuesta o reacción de estrés como tal.

Simultáneamente se acordó utilizar denominaciones distintas para cada una de las variables intervinientes en el citado proceso.

Se comenzó a hablar de “estresor”, entendiendo éste como el estímulo o situación originaria del episodio de estrés.

Y se reservó el término “estrés”, para designar la propia respuesta de estrés.

Históricamente encontramos dos conceptos fundamentales en el desarrollo del concepto de estrés y sus trastornos, y éstos son anteriores a Selye.

Claude Bernard (1815-1877) formuló el concepto del “equilibrio del medio interno corporal” fundamental para que el ser humano pudiera conservar la salud.

Más tarde a comienzos del siglo XX, Osler, médico británico, fue capaz de establecer la semejanza entre “estrés-tensión” y “duro trabajo-preocupación”, e hipotetizó sobre la idea primordial de relacionarlo con cardiopatías.

En 1923, Cannon elaboró otro concepto de importancia capital, el de la “homeostasis” del organismo, que explicaba la tendencia al equilibrio de un organismo tras ser desequilibrado a causa de las demandas del medio.

Este brillante autor, fue capaz de desarrollar una explicación histórica sobre la forma de responder el cuerpo ante las amenazas vitales, acuñando para siempre este tipo de reacción natural y básica como “ la respuesta de lucha o huida”. Esto significa que todos los seres vivos cuando se ven amenazados, responden de forma generalizada eligiendo una de estas salidas, la lucha o la huida. La elección se efectúa tras un análisis de emergencia en el que se valoran las posibilidades de éxito de cada una de ellas, y atendiendo a la valoración realizada se obra en consecuencia.

Este tipo de reacción corporal, conlleva unos cambios fisiológicos bien concidos y descritos, que facilitan al organismo todos los recursos a su alcance para escapar indemne de la situación de emergencia.

Como explicamos más adelante, estas reacciones fisiológicas de supervivencia imprescindibles para la vida, ante ciertas circunstancias (frecuencia, intensidad, duración...), se tornan en contra del organismo que las desencadena, pero esto ya lo explicaremos más adelante.

Conocidos los antecedentes del estrés ya estamos en condiciones para comprender las definiciones más modernas e importantes sobre el mismo.

Se han hecho innumerables definiciones, entre ellas, podríamos mencionar las siguientes:

Hans Selye (1936); hace referencia a aquella “respuesta no específica del organismo frente a toda demanda a la cual se encuentre sometido”.

Mc. Grath (1970) lo definió como “el desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo, bajo condiciones en las que el fracaso ante dicha demanda posee importantes consecuencias”.

Lazarus y Folkman (1986); consideran que “es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”.

O.M.S (1994); lo define como “el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción.”

Estas definiciones ponen de manifiesto la relación triangular (3 elementos) que siempre está presente en una situación de estrés; la interacción que se establezca entre el individuo, su entorno y los recursos de la persona determinarán un mejor o peor abordaje ante estas situaciones.

Toda persona, durante la ejecución de cualquier tarea, se encuentra en una situación de estrés mínimo que le permite estar lo suficientemente estimulado para alcanzar los objetivos que se ha marcado. En ocasiones, dicha situación puede verse alterada y el individuo puede sentir que existe un desequilibrio entre las demandas del medio y los recursos personales disponibles para satisfacer la misma. Este hecho derivaría en una serie de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales que generarían un estado de angustia elevado ante la incapacidad para sobrellevar dicha situación.

De este modo podemos encontrarnos ante dos situaciones opuestas. Por un lado, aquella en la que la respuesta de la persona se adecua a las demandas del medio; en cuyo caso el estrés se conoce como **eustrés (o estrés positivo)**. Por el contrario, si la respuesta a dicha demanda resulta insuficiente o exagerada, a nivel psicológico, físico o conductual, es decir, si el individuo se ve desbordado y es incapaz de responder favorablemente a las exigencias de una determinada situación, el estrés se conoce como **distrés (o estrés negativo)**. Si dicha situación no es puntual, es decir, si perdura en el tiempo o tiene un elevado grado de intensidad, acabará derivando en el **Síndrome General de Adaptación**.

Para llegar a dicho síndrome se han tipificado tres fases, la fase de alarma, la de resistencia y la de agotamiento. En la primera, el organismo reacciona ante una situación estimulante de forma automática, preparándose para dar una respuesta. Se produce una activación psicológica, así como del sistema nervioso central que requiere un elevado grado de concentración y atención. En caso que dicha situación no sea de corta duración y perdure en el tiempo pasaríamos a la fase de resistencia. Finalmente en la de agotamiento el individuo se ve desbordado, la fuente de estrés se mantiene o aumenta su intensidad y la capacidad de respuesta del sujeto es insuficiente para afrontarla.

Es importante dejar claro que la reacción ante una determinada situación depende, en gran medida, de la evaluación que hagamos de la misma. De ahí las grandes diferencias en las respuestas que encontramos en distintas personas ante un mismo hecho. Si las exigencias del medio son valoradas por el individuo como adecuadas a su capacidad, conocimientos y estado de salud, el estrés será un motor, un estimulante que le permitirá progresar; por el contrario si se produce un desajuste entre dichas demandas y su adaptación individual acabará generándose distrés.

Si hacemos extensible dicho concepto al ámbito laboral lo aplicaremos en aquellos casos en los que se produce un **desequilibrio entre las demandas profesionales y la capacidad del propio individuo para llevarlas a cabo**. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1997) lo definió, desde una perspectiva integradora, como *“la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”*.

3. Síndrome General de Adaptación

Históricamente, como ya hemos explicado, el concepto de estrés lo desarrolló Hans Selye (1936), partiendo de las investigaciones realizadas, en las cuales se describía un aumento general de la activación fisiológica del organismo. A este proceso se le denominó Síndrome General de Adaptación (SGA), y con él se intentó explicar la forma de responder el organismo ante una demanda, agresión o amenaza, tanto física como psicológica.

3.1. Fases

En el desarrollo de este proceso de adaptación por parte del organismo, tradicionalmente se han distinguido tres fases.

3.1.1. Fase de alarma

Ante la aparición de un peligro o situación estresante, se produce una intensa reacción corporal, dotando al organismo de más recursos por si fuera necesario entrar en acción. Si las condiciones estresantes tras este gran esfuerzo se superan o cesan, termina el proceso, pero si la amenaza permanece, se pasa a la segunda fase, dado que el organismo no podrá continuar dando señales de máxima activación orgánica sin riesgo para la salud.

Durante esta fase se producen una serie de reacciones orgánicas:

- Se incrementa la tasa respiratoria.
- Se movilizan los recursos del organismo.
- La sangre abandona los órganos menos importantes como son la piel e intestino y se dirige a las zonas que nos preparan para la acción: cerebro, corazón y músculos.
- Se dilatan las pupilas.
- Aumenta la frecuencia respiratoria.

3.1.2. Fase de resistencia

Ante la amenaza, el organismo sigue respondiendo por encima de los niveles normales de activación, aunque de forma un poco más moderada que en la fase anterior. Si la situación estresante acaba aquí, se terminará el proceso y el organismo recuperará sus niveles habituales, pero de lo contrario, se pasará a la última fase del SGA, dado que el sistema corporal no podrá soportar el desgaste que le puede suponer continuar más tiempo del debido en la fase de resistencia.

3.1.3. Fase de agotamiento

Tras la intensa activación que ha venido realizando el organismo en las fases anteriores, poco a poco va perdiendo su capacidad de respuesta, hasta llegar a unos niveles inferiores a los habituales. Si a pesar de todo, se intenta mantener el esfuerzo de forma continuada, la consecuencia es el agotamiento total del organismo o incluso la enfermedad o la muerte.

Afortunadamente, estas consecuencias, salvo en casos extremos, no suelen ser irreversibles, por lo que tras un buen descanso la persona se suele recuperar.

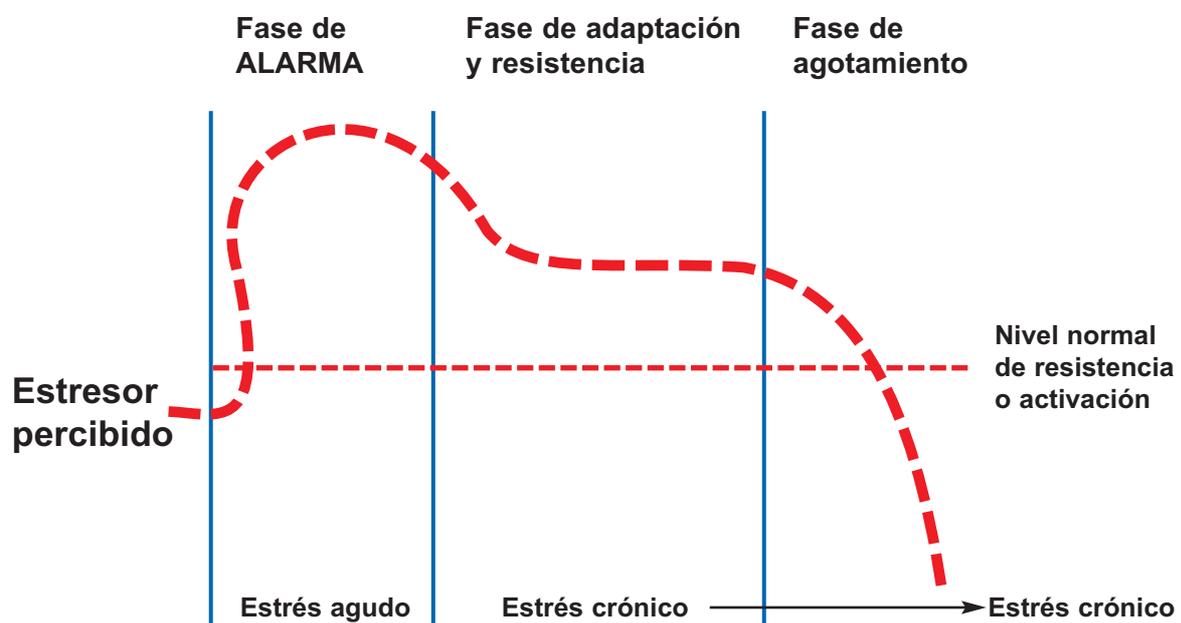


Fig. 1 Evolución de la activación del organismo durante la situación de estrés, de acuerdo con el síndrome general de activación de Selye (1956).

4. El estrés enfocado como estímulo o como respuesta

El gran estudioso del estrés, Lazarus (2000), se detiene a estudiar las diferencias entre el enfoque del estrés como estímulo (estresores), y el enfoque del estrés como respuesta. Según explica el mismo, durante mucho tiempo, los profesionales de la psicología de la salud se entusiasmaron con las investigaciones sobre la relación entre sucesos vitales y enfermedades, sobre todo a partir de la publicación de la Escala de Sucesos Vitales Estresantes de Holmes y Rahe (1967).

En la actualidad, cunde una especie de desánimo entre los investigadores en este campo. En gran parte, porque el modelo “Centrado en los estímulos”, en el que se basaban presenta serias limitaciones, al prescindir de las diferentes formas individuales de percibir las situaciones y el posterior manejo de las mismas. Además, la Escala de Holmes y Rahe, se muestra incompleta a su entender, al no recoger algunos tipos de estresores fundamentales, como bien podrían ser, los desastres naturales o provocados, las guerras, etc., según señala el propio Lazarus (2000).

Encontramos por tanto que la medición óptima del estrés es imposible y que la relación directamente proporcional entre intensidad y magnitud del suceso estresor y trastornos psicológicos o psicofisiológicos, no es perfecta, porque intermedian una serie de variables fundamentales, como pueden ser, la mediación cognitiva o las diferentes estrategias de afrontamiento individuales.

4.1. Problemas en el estudio del estrés como estímulo o como respuesta

El mayor problema con el que nos encontramos en la literatura científica sobre el estrés, es que a la hora de definir estresores y respuestas nos tropezamos con serias dificultades. Un estresor, lo es porque conlleva pareja una respuesta de estrés, y esta respuesta existe porque ha habido un estímulo estresor capaz de provocarla. Es decir, no existe el “estresor universal”, o sea, aquel que tenga capacidad de estresar, independientemente de quién sea la persona, sus valores, su personalidad, sus desajustes, etc., aunque el estresor sea importantísimo, como podría ser una guerra, un campo de concentración, la muerte de un hijo, etc. NUNCA dos personas responden ni lo afrontan de igual manera. Por eso más adelante hemos de contemplar las diferencias individuales personales de evaluación, respuesta y afrontamiento del estrés.

5. El estrés como estímulo (estresores)

El estrés es una patología que proviene de múltiples causas, en donde intervienen variables tanto del contexto del trabajo como externas a él, así como inherentes a la persona.

Los factores que pueden generar un desequilibrio en el individuo se denominan *estresores*. Según Selye un estresor es un generador de estrés que a su vez provoca el llamado “Síndrome General de Adaptación”, por el que nuestro cuerpo responde a las emergencias vitales con todo los recursos fisiológicos a su alcance. Los estresores constituyen por tanto un conjunto de situaciones físicas y/o psicosociales de carácter estimular que se dan tanto en la vida en general como en el trabajo en particular y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para la persona. Son elementos que se repiten, de carácter sensorial o intrapsíquico, es decir, pueden provenir tanto del mundo exterior como interior, ante los cuales las personas suelen experimentar estrés y anticipar consecuencias negativas.

Por tanto, cualquier aspecto de nuestra vida personal o del funcionamiento de la organización del trabajo que pueda ocasionar conductas negativas o indeseables se correspondería con un estresor.

La dimensión de los efectos del estresor dependerá de:

- la valoración que la persona hace de la situación
- la vulnerabilidad de la persona al mismo y sus características individuales
- los recursos de afrontamiento, disponibles a nivel individual, grupal u organizacional

Más adelante veremos que existe también una consideración más operativa *de naturaleza cuantitativa* de los estresores que lleva a considerarlos y cuantificarlos en las siguientes dimensiones:

- importancia que se le concede al estímulo estresor
- duración
- frecuencia o repetición
- intensidad, etc.

5.1. Tipos de sucesos estresores

Según Everly (1989) podemos encontrar dos tipos principales de sucesos estresores:

5.1.1. Psicosociales

Son situaciones sociales que en sí mismas no tienen porqué ser peligrosas, pero a las que

el sujeto asigna un valor potencialmente dañino para él. Por ejemplo: una reunión de trabajo, en la que la persona anticipa consecuencias negativas.

5.1.2. Biogénicos

En este caso nos referimos a aquellas situaciones que son susceptibles de producir estrés, independientemente de la interpretación cognitiva que se haga de ellas. Este tipo de estímulos estresores se caracterizan por su capacidad de generar automáticamente ciertas modificaciones químicas en el organismo. Por ejemplo: temperaturas extremas, la ingesta de café o té, ruido intenso...

5.2. Fuentes de estrés

Según Labrador (1996), el estrés o mejor dicho, la cantidad de estrés que puede soportar una persona depende tanto de variables ambientales como personales. La profesión, el estilo de vida, sus relaciones sociales, su forma de pensar, o sus características psicológicas, son determinantes tanto a la hora de desencadenar como de reducir el estrés. Labrador en 1996 hace una clasificación muy útil:

5.2.1. Sucesos vitales intensos y extraordinarios

En la vida de toda persona, ocasionalmente se producen intensas situaciones estresantes, como tener un hijo, un cambio laboral, el fallecimiento de un familiar, casarse... Todas estas circunstancias conllevan un desgaste importante para el organismo, que se ve obligado a responder con una mayor intensidad. Si este tipo de acontecimientos se continúan repitiendo en el tiempo, es posible que el organismo no tenga tiempo para recuperarse, pudiendo llegar a un excesivo deterioro e incluso enfermar.

5.2.2. Sucesos diarios estresantes de menor intensidad

Se trata de acontecimientos cotidianos puntuales susceptibles de provocar una respuesta de estrés, como pueden ser los atascos, problemas con los hijos, madrugar demasiado, soportar ambientes ruidosos... No constituyen grandes cambios en la vida de una persona, pero sin embargo dada su alta frecuencia y la frustración e irritación que producen, son potencialmente más nocivos para la salud que los grandes sucesos vitales, ya que en el caso de estos últimos aunque sean más intensos, su frecuencia es mucho menor.

5.2.3. Situaciones de tensión crónica mantenida

En este caso no se trata de acontecimientos específicos diarios, sino de situaciones estresantes que se prolongan en el tiempo, como una mala relación de pareja, problemas económicos o laborales, o enfermedades crónicas. El desgaste en este tipo de situaciones es

el mayor y más peligroso de las tres clases de estresores comentados, debido a que estas situaciones afectan a los aspectos vitales más importantes de la persona, y por otra parte, la intensidad puede ser muy alta.

5.3. Cualidades de los sucesos estresores

Como ante cualquier problema psicológico, el análisis topográfico de los diferentes factores que precipitan el cuadro sindrómico nos será de ayuda en la valoración de los estímulos desencadenantes del proceso de estrés. También este tipo de estudio nos resultará esclarecedor, ayudándonos a entender todas nuestras reacciones y el síndrome en general.

5.3.1. Intensidad

La intensidad de cualquier variable por la que nos veamos afectados siempre es un dato relevante digno de atención, igual que ante un desagradable dolor la valoración de la misma sería un dato a tener en cuenta, en el caso de los estímulos estresores pasa igual. No es lo mismo tener un dolor leve que un dolor muy intenso, como no es lo mismo ser víctima de un atraco a mano armada, a recelar de un vecino con “mal aspecto”.

5.3.2. Frecuencia

Es ésta otra variable clásica a la hora de formular un análisis topográfico de interés. Es interesante conocer las veces que se repite el evento estresante. Obviamente, no es lo mismo si de vez en cuando sufrimos aquella situación que nos incomoda y nos pone nerviosos, que si la tenemos que sufrir todos los días. No es lo mismo soportar un atasco de vez en cuando, que sufrirlo todos los días durante largo tiempo. Ya explicamos anteriormente que este tipo de acontecimientos estresantes de menor intensidad pero repetidos, pueden al final ser potencialmente más nocivos que los más intensos pero de escasa frecuencia.

5.3.3. Duración

En el estudio de los estímulos activadores de la respuesta de estrés, no podemos dejar de contemplar la duración del suceso estresor. Como el resto de cualidades topográficas que venimos analizando, la duración ocupa también un espacio estelar en el análisis del estrés. En este caso se trata de estresores que se mantienen activos durante largo tiempo, y como ya explicábamos anteriormente en el apartado de las fuentes de estrés, este tipo de eventualidades pueden llegar a causar importantes daños en todos los sistemas de respuesta del organismo, pudiendo desencadenar todo tipo de patologías. Sería el caso de ser víctima de un acoso moral en el puesto de trabajo, o de malos tratos por parte de la pareja, o de sufrir penurias económicas...

5.3.4. La importancia que otorgamos al estresor

Nos encontramos aquí con un estresor realmente subjetivo, lo que para algunas personas es importante, para otras no lo es, ni de lejos. Mientras que para algunos un examen de carrera puede constituir una situación estresante de primera magnitud, para otros este tipo de problemas pasa a segundo plano. Por tanto, cuando nos enfrentamos a una situación que juzgamos importante según nuestra escala de intereses, y anticipamos algún tipo de fracaso, podemos dar exageradas respuestas de estrés, y si por desgracia el evento se alarga y no prevemos mejoría, de nuevo éste puede acarrear todo tipo de problemas físicos y psicológicos.

5.4. Estrés agudo y estrés crónico

Una vez que conocemos los diferentes tipos de sucesos estresores, las cualidades de los mismos y las distintas fuentes de estrés existentes, ya estamos preparados para comprender las diversas diferencias y semejanzas entre el estrés agudo y el crónico.

5.4.1. Estrés agudo

Siguiendo el modelo de estrés transaccional e interactivo de Lazarus y Folkman (1986), ya enunciado anteriormente, entenderíamos por **estrés agudo**, la activación puntual que nos supone la percepción de no poder satisfacer las demandas que la situación requiere, por no poseer los recursos suficientes. Poco importa que esto se ajuste a la realidad o no. Si la persona no cree contar con las capacidades necesarias para poder afrontar el evento estresante, lo de menos es si realmente esto es así, porque para la respuesta de ansiedad y sus posteriores consecuencias, lo importante es lo que el sujeto crea; en función de esto, dará unas respuestas u otras.

En el caso del estrés agudo, lo que debemos tener en cuenta es la capacidad de activación intensa que tiene el estresor; esto tendrá que ver con la importancia que la persona otorgue al mismo. Hay situaciones estresantes con un alto poder de activación que conlleven respuestas de estrés altísimas en un corto período de tiempo. Nos referimos a los sucesos vitales intensos y extraordinarios que acabamos de estudiar, por ejemplo un atraco, un accidente, el fallecimiento de un familiar... Este tipo de sucesos desencadenan respuestas intensas, pero que si son resueltas con éxito no tienen porqué representar un problema para el organismo. Sería el caso de sufrir un atraco en el que resultamos ilesos y no ha habido más consecuencias. A pesar del impacto que supone un acontecimiento de este tipo, si todo se resuelve bien, el evento no tiene porqué dejar ningún tipo de secuela.

En otros casos donde el problema no se resuelve tan satisfactoriamente, sí que podemos sufrir las consecuencias durante un largo período de tiempo. En este caso encontraríamos el ejemplo de la muerte de un familiar de forma repentina. A veces este tipo de situaciones

son muy difíciles de elaborar, pudiendo tornarse el estrés agudo en crónico y desencadenar indeseables trastornos emocionales como ansiedad o depresión, o bien importantes conductas disfuncionales compensatorias, como ingesta compulsiva, alcoholismo, tabaquismo, etc. Pero no todo dentro del estrés tiene tintes tan dramáticos, el estrés positivo también existe, y afortunadamente la vida está plagada de estímulos estresantes de signo amable: el día de nuestra boda, una fiesta sorpresa en nuestro honor, ganar un premio, una cita romántica...

5.4.2. Estrés crónico

Conlleva el mantenimiento de estresores de menor importancia e impacto que en el estrés agudo, pero que en este caso se mantienen en el tiempo con función sumatoria. Lo constituyen los sucesos diarios estresantes de menor intensidad que también hemos explicado recientemente. Son la multitud de situaciones que ocurren en la vida de signo negativo o tan sólo incómodo, pero que a lo largo del tiempo por su persistente frecuencia y duración terminan adquiriendo el poder de enfermar. Se trata del molesto atasco matinal, problemas habituales en el trabajo, o de los malos modos e insensibilidades de nuestra pareja. Todo ello en conjunto funciona como un conjuro contra nuestra salud, cuando quizá ninguno de estos “inconvenientes” de forma separada nos dañarían.

Dentro de este tipo de estrés, catalogado como mucho más pernicioso que el anterior, no sólo encontramos “estresores de poca importancia”, también podemos encontrar situaciones de mayor intensidad. En este caso estaríamos hablando de una enfermedad crónica propia o de un familiar cercano, la negra soledad recalcitrante, los maltratos familiares, o ser víctima de abusos sexuales de forma repetida...

5.5. Factores estresantes del trabajo

El Comité Mixto de la OIT/OMS (1984) define los factores estresantes del trabajo como: “Aquellas interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y, por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

La definición anterior permite deducir que si existe un equilibrio y una armonía entre las condiciones laborales y el factor humano, el trabajo puede crear sentimientos de confianza en uno mismo, aumentar la motivación, la capacidad de trabajo y mejorar la calidad de vida.

Estos factores estresantes pueden ser tanto relativos a las **características del trabajo** como a ciertas **características de la persona**.

Entre los distintos tipos de estresores que provienen de las características del trabajo se definen:

- Los relativos a la organización
- Los relativos al contenido de la tarea
- Los inherentes al ambiente físico de trabajo

5.5.1. Estresores de la ORGANIZACIÓN:

El rol en la organización: el rol es el papel que jugamos en cada uno de los grupos a los que pertenecemos. Una misma persona desempeña diferentes roles a lo largo de su vida, de forma simultánea (rol de padre, de hijo, de profesor, etc.). En el ámbito del trabajo es el papel laboral y organizacional otorgado a cada trabajador. Los problemas que pueden derivarse de los distintos roles en el ámbito laboral serían:

Ambigüedad de rol: las funciones, atribuciones y responsabilidades del puesto no están definidas con exactitud, de forma clara, transparente y/o no se dispone de suficiente información sobre las funciones a desempeñar.

Si el trabajador conoce de forma clara el papel que ocupa en su empresa, asumirá conscientemente sus responsabilidades y objetivos, lo cual favorecerá su control frente a las demandas del cargo, proporcionándole mayor seguridad, tranquilidad e identificación con la empresa.

Conflicto de rol: existen demandas conflictivas, contradictorias, o demandas que el trabajador no desea cumplir por ser opuestas a sus normas y valores personales, apareciendo simultáneamente una serie de exigencias opuestas que impiden al trabajador una toma de decisión clara y/o rápida sobre qué hacer.

Malas relaciones personales: cuando entre los miembros de una empresa se crean relaciones personales faltas de comunicación y cooperación, o de abierta enemistad, que generan un clima laboral desagradable (que pueden producirse a raíz de la ejecución del trabajo o no), estableciéndose tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.

Falta de participación: situación en la que no se tienen en cuenta las opiniones o sugerencias de los trabajadores, se limita o no se facilita la iniciativa, la toma de decisiones y no se consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.

Según la OIT (Organización Internacional del Trabajo) cuando existe un alto nivel de participación de los trabajadores, ésta se refleja en un aumento de la productividad, un mejor rendimiento, una menor inestabilidad de la mano de obra y una disminución de las enfermedades físicas y mentales, así como la mejora de ciertos trastornos del comportamiento derivados del estrés, como son, entre otros, el alcoholismo y el tabaquismo.

Estilos de dirección y supervisión inadecuados: la forma de ejercer el mando por los superiores hacia sus trabajadores, va a influir de manera decisiva en el comportamiento y actitudes de éstos con su trabajo. Cuanto más democrático y participativo es el estilo de mando, está demostrado que es mejor el funcionamiento de la correspondiente unidad o departamento.

Falta de cualificación o formación necesaria: la falta de formación, de entrenamiento o de aprendizaje de destrezas para realizar las tareas correspondientes, supone para el trabajador la realización de un gran esfuerzo de adaptación al enfrentarse a su trabajo.

Inestabilidad laboral: se manifiesta como incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo (despido, traslado forzoso, promoción). Condiciona que todas las demandas del trabajo sean vividas como grandes amenazas para el trabajador. Debe tenerse en cuenta que la dedicación continua a una tarea proporciona, al trabajador que la realiza, una visión temporal y retrospectiva de las actividades realizadas y favorece su implicación. La actual situación económica pone de manifiesto la inseguridad de la permanencia en el puesto de trabajo. Este factor estresante está relacionado con la precariedad laboral que sufrimos en nuestros días.

Desarrollo de la carrera profesional: el estancamiento o incertidumbre sobre la carrera profesional, la falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento profesional, una lenta o nula promoción, una promoción demasiado rápida..., generarán sentimientos de inseguridad y ansiedad en el trabajador.

Innovación tecnológica: proveniente de las nuevas tecnologías y aspectos organizacionales, y de la falta de formación y apoyo para el aprendizaje y recalcificación profesional. La incorporación de estas nuevas tecnologías representa un factor de riesgo y, la falta de control por parte de los trabajadores, que lo perciben como amenazante, genera situaciones de ansiedad, estrés y disminución de eficiencia.

Incompatibilidad entre la vida laboral y la vida familiar/social: conflictividad entre las demandas del trabajo y las necesidades de las personas, respecto al tiempo dedicado al trabajo que, a menudo, no permite conciliar el trabajo con la vida familiar y las actividades de ocio.

5.5.2. Estresores del CONTENIDO DE LA TAREA

Sobrecarga de trabajo: el volumen de trabajo está por encima de la capacidad del trabajador para responder a las exigencias de éste. Se considera *sobrecarga cuantitativa* cuando hay un exceso de trabajo o un ritmo demasiado elevado y prefijado que la persona no puede controlar. Los elementos de este estresor se hallan, entre otros, en la presión de la producción, la presión de los pedidos, la presión que ejercen los clientes en relación a los plazos, trabajos rutinarios de oficina... Las consecuencias de esta sobrecarga son la disminución de la motivación, baja autoestima, mayor consumo de alcohol y tabaco, y un incremento del absentismo.

En ocasiones la sobrecarga de trabajo puede ser *cualitativa*, que conlleva excesiva complejidad y/o dificultad en el desarrollo del trabajo. Se pueden producir muchas exigencias con relación a las competencias, conocimientos y aptitudes de los trabajadores. Suele darse en casos de promoción o en cambios tecnológicos u organizativos. Es muy importante en estos casos, preverlos con antelación e impartir formación e información a las personas afectadas. Sino la persona, al no sentirse capaz de desempeñar correctamente lo que se le pide, pierde confianza en sí misma y se siente insatisfecha.

Infracarga de trabajo o infrautilización de habilidades: si existe poco volumen de trabajo y la tarea a realizar supone muy pocas exigencias con relación al tiempo disponible, se trata de *infracarga cuantitativa*. Conlleva una disminución de la atención que puede ser causa de riesgo, si debe darse respuesta a una situación de alerta. El aburrimiento y la falta de oportunidades pueden ocasionar en el trabajador ansiedad y depresión; las personas que se encuentran en esta situación manifiestan estar insatisfechas con su trabajo.

También puede haber *infracarga cualitativa*, cuando el contenido del trabajo es escaso, con falta de variación y en el que no se requiere creatividad ni solución de problemas. Suele darse cada vez más en tareas automatizadas e informatizadas. El trabajador puede presentar molestias psicósomáticas, irritabilidad y en algunos casos generar depresión.

Ritmo de trabajo impuesto: el tiempo de realización del trabajo está determinado por los requerimientos de la máquina, el proceso, o la organización, concediendo al trabajador poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo, impidiendo la gestión del propio tiempo de trabajo.

Organización del tiempo de trabajo: la distribución del tiempo de trabajo puede generar una serie de consecuencias negativas sobre la salud del trabajador, como el trabajo a turnos (especialmente el trabajo nocturno) que ocasiona consecuencias en el trabajador a nivel fisiológico, psicológico o emocional, los programas de trabajo inflexibles, la programación de los ciclos de trabajo y de reposo, las interrupciones durante la jornada, las horas extraordinarias no deseadas y en exceso...

Trabajo repetitivo o en cadena: actividad de corta duración, fragmentada, que conlleva una gran repetición de secuencias gestuales y funciones mentales siempre idénticas, con pocas o nulas posibilidades para el trabajador de utilizar sus capacidades. Supone para la persona un automatismo de ejecución que provoca fatiga, monotonía, aislamiento social, falta de libertad, incomunicación, presión de tiempo y también está relacionado con accidentes de trabajo. El individuo pierde la visión global del conjunto del trabajo.

Responsabilidad elevada: la tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas, etc.); sobre todo en el caso en que el individuo no tenga un gran control de las situaciones que se puedan dar en su tarea.

5.5.3. Estresores del AMBIENTE FÍSICO

Ambiente físico: abarca problemas relacionados con las condiciones ergonómicas, disponibilidad y disposición del espacio para el trabajo, condiciones de higiene, adecuación y mantenimiento de los equipos e instalaciones en el lugar de trabajo, dando lugar a condiciones de trabajo físico desagradables y peligrosas: iluminación y ruido (que dificultaría la comunicación y comprensión y distrae la atención y concentración), factores climáticos, temperatura (excesivo calor, humedad, etc.), vibraciones (que son causa de fatiga y trastornos nerviosos), trabajo con sustancias tóxicas y peligrosas, radiaciones...

5.6. Factores estresantes personales

Los diversos estudios realizados han demostrado que determinadas características personales tienen una influencia en la producción de estrés. Es decir, cuando una persona posee unas ciertas características individuales, ante unas situaciones o exigencias laborales concretas, tendrá más probabilidades que otra de sufrir una situación de estrés y será más vulnerable a éste.

Estas diferencias individuales son distintas en cada persona, e incluso, varían en un mismo individuo a lo largo de su vida. Las diferencias individuales no son estáticas ante las exigencias del entorno, sino que los deseos, expectativas y necesidades de la persona responden de forma activa ante el entorno laboral y, en última instancia, en la generación del estrés. El modo en que actúan estas características personales para generar el estrés, son el resultado entre el desequilibrio o la incongruencia entre las demandas del exterior y lo que las personas necesitan, desean o son capaces de hacer.

Las características personales van a determinar la vivencia de las condiciones de trabajo: las personas son distintas entre sí, tienen distintas motivaciones, distintas capacidades, distinta personalidad, etc. Esto hace que ante una misma situación las reacciones sean muy diversas.

Se detallan a continuación las diversas **características de la persona** que determinan las intenciones y las conductas del individuo y que, por tanto, tienen cierta influencia en la producción del estrés:

Rasgos de personalidad: Se define la personalidad como un estilo de comportamiento con el que las personas reaccionan y se adaptan habitualmente ante las circunstancias que les rodean.

Los estudios que se han realizado sobre el estrés han permitido definir dos grandes grupos de personalidad, según la manera de reaccionar ante una situación estresante.

La *personalidad tipo A* se caracteriza por un interés desmesurado hacia la perfección, elevada autonomía y logro de metas elevadas. Hay tres rasgos principales que la definen: impaciencia o sentimiento de emergencia, interés en el trabajo y competitividad o ambición personal. Este tipo de personalidad es más sensible al estrés.

La *personalidad tipo B* es aquella que ante situaciones de estrés permite a las personas utilizar la energía necesaria para la resolución de problemas, sin que ello suponga un perjuicio para ellas o para los demás. Generalmente, son personas adaptables a otras opiniones, introvertidas y preocupadas por la salud.

“Locus de control”: característica cognitiva de la persona que hace referencia a las explicaciones que una persona se da a sí misma sobre los acontecimientos que le ocurren. Por una parte estarían las personas con un *“locus de control externo”*, que atribuyen los sucesos que les acontecen a circunstancias externas, que dependen de la suerte o del destino y por otra, las personas con un *“locus de control interno”*, que atribuyen los sucesos que les acontecen a circunstancias internas, sienten que tienen un control de la situación que favorece el afrontamiento, experimentando menos amenaza ante los estresores que los externos y respondiendo más adecuadamente a los mismos, ya que buscan información y se enfrentan al problema.

Neuroticismo/Ansiedad: otro aspecto individual es el grado de neuroticismo/ansiedad que influye en el estrés que experimenta la persona, es evidente que aquellas personas que perciban los estímulos con un mayor grado de amenaza o ansiedad serán más vulnerables a la experiencia estresante.

La edad: la edad en sí misma no es una fuente de riesgo, es una característica que modera la experiencia de estrés. Se convierte en un factor de riesgo psicolaboral cuando se halla acompañada de situaciones de discriminación o desventaja en el trabajo o de actitudes sociales negativas que contribuyen al menosprecio o a la preferencia de unas edades sobre otras.

Las necesidades del individuo: son entendidas como la falta de algo (relaciones sociales, de intimidad, de reconocimiento personal, de autorrealización, etc), estas carencias en caso de satisfacerse fomentarían el bienestar de la persona.

Las aspiraciones: deseos de llevar a cabo o de realizar lo que uno se propone (deseos de logro personal, de alcanzar un determinado status, de dominar y controlar el trabajo, etc.).

Las expectativas: disposición adquirida en virtud de la cual se espera que una respuesta a un objeto o estímulo produzca una situación determinada (esperanzas que el individuo tiene de obtener de su trabajo ciertos beneficios personales, sociales, etc.).

Los valores: concepto que define qué fines o qué medios son deseables para conseguir las metas propuestas (la adhesión al principio de autoridad, importancia del trabajo o del status, etc.).

La formación, las destrezas y los conocimientos adquiridos, la experiencia y la capacidad intelectual que posee cada individuo.

La condición física y los hábitos de salud son aspectos que influyen en la capacidad del individuo para enfrentarse a los problemas de trabajo.

5.7. Un modelo sobre la dinámica del estrés ocupacional

Los autores Matteson e Invancevich (1987) crearon unos modelos que explican la respuesta al estrés, señalando que los estresores incluyen no sólo factores internos a la organización (puesto de trabajo, estructura organizacional, sistemas de recompensas, de recursos humanos y liderazgo), sino también externos (relaciones familiares, problemas económicos, etc.). Estos factores influyen en la apreciación que hace la persona de la situación, que a su vez incide sobre los resultados de esa apreciación (a nivel fisiológico, psicológico y comportamental). Dicha apreciación conllevará unas consecuencias, tanto referidas a la salud del individuo como a su desempeño en la organización.

Este modelo explicativo de cómo se desarrolla el estrés, considera 5 conjuntos de estresores: ambientales, individuales, grupales, organizacionales y extraorganizacionales, estableciendo como niveles de análisis el individual, el grupal y el organizacional.

Tres factores importantes en la generación del estrés:

- Los recursos con los que cuentan las personas para hacerle frente a las demandas y exigencias del medio.
- La percepción de dichas demandas por parte de la persona.
- Las demandas en sí mismas.

Estos elementos continúan siendo factores indispensables para comprender la dinámica del estrés ocupacional.

5.8. El proceso de percepción de la persona ante el estrés

Distintos estudios han demostrado la extraordinaria importancia que adquieren los mecanismos de recopilación cognitiva como la percepción, la interpretación y evaluación, en la generación del estrés. Mediante estos mecanismos, la persona evalúa tanto el medio (la situación a la que ha de enfrentarse) como a sí mismo (sus capacidades, necesidades, deseos, etc.).

Según Fineman (1979) el estrés y la tensión surgen a raíz de la interacción entre las percepciones del individuo sobre el entorno, la personalidad, la amenaza experimentada y la conducta como respuesta a la amenaza.

La percepción es definida como el proceso que utilizamos para seleccionar, organizar, almacenar e interpretar los estímulos y transformarlos en una imagen significativa y coherente del mundo. Cada individuo percibe la realidad de una manera propia y particular.

La percepción que hace cada persona de la realidad está determinada por varios aspectos. Los *estilos cognitivos* son la peculiar forma que tiene la persona de percibir e interpretar la realidad, que, a su vez, estarán condicionados tanto por aspectos de carácter emocional como ciertos aspectos ligados a la historia personal como son la experiencia, la formación, la sensibilidad, los rasgos de personalidad, etc. Estos *estilos cognitivos* arraigan en el sujeto de forma muy consciente y, a partir de ellos, se pueden explicar, en gran parte, las distintas formas de apreciar la realidad entre personas que viven una misma situación.

Lazarus y Folkman (1986) consideran que existen tres maneras básicas de valoración del medio y de sus exigencias:

- *Neutra*: Cuando las demandas no suponen implicaciones sobre el individuo.
- *Positiva*: Cuando el medio es evaluado como adecuado para lograr o mantener el bienestar del individuo.
- *Estresante*: Cuando el medio es evaluado como amenazante.

Según los autores mencionados, si el medio es evaluado como *estresante*, se puede producir: *daño o pérdida* cuando la persona ha recibido un perjuicio, *amenaza* cuando la persona siente que probablemente la situación le causará daño y no confía en sus posibilidades de afrontarla y *desafío* cuando la persona considera que la situación le puede causar daño, pero confía en sus posibilidades para controlarla y superarla con éxito.

La percepción del estrés en el trabajo es un proceso en donde interviene la experiencia mediada por las relaciones entre las condiciones objetivas y subjetivas. Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, suscitando muchas consideraciones. Entre los estresores más mencionados por los trabajadores se encuentran los físicos y ambientales, el diseño del puesto de trabajo, la falta de control sobre el contenido y procesos de trabajo, falta de reconocimiento del supervisor o jefe y falta de seguridad en el empleo futuro.

Es importante considerar el proceso de apreciación que realiza la persona de la situación. El resultado de esta apreciación va a determinar si debe considerarse como significativa para su bienestar o no. Puede ser valorada de forma positiva porque la persona confía en sus habilidades para superar las demandas, o de forma negativa debido a que la persona no cree en su capacidad para dominar las demandas y prevé la aparición de daño.

5.9. La insatisfacción laboral como estresor

La insatisfacción laboral constituye uno de los estímulos estresores más importantes que una persona puede padecer. Cualquiera que lo haya sufrido lo entenderá perfectamente, por ello, por sus desagradables y potentes efectos perniciosos le vamos a dedicar algún tiempo a su estudio.

La *satisfacción laboral* indica en qué medida se adaptan las características del trabajo y de la organización a las aspiraciones, a los deseos, expectativas o necesidades del trabajador, según es percibido y manifestado por el propio trabajador. Si por el contrario se dan situaciones en el ámbito laboral que suponen un malestar para el trabajador, se produce un bajo grado de bienestar, denominándose baja satisfacción o *insatisfacción laboral*.

La satisfacción laboral es definida como el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo.

Habitualmente, este grado de bienestar se mide a través de diversos métodos que proporcionan una valoración denominada “índice de satisfacción laboral”, ofreciendo una puntuación que indica la situación de la persona con respecto a su trabajo, situándose en un extremo el máximo de su satisfacción laboral y en el otro el máximo de su insatisfacción laboral.

Para poder valorar la satisfacción o la insatisfacción que percibe el trabajador, se le pregunta sobre los siguientes aspectos de su trabajo: el contenido del trabajo, la organización del trabajo, el salario, la promoción, las relaciones humanas, el reconocimiento que el individuo obtiene, y el estilo de mando. La mayoría de modelos creados para medir la satisfacción laboral se basan en la existencia de una serie de necesidades, aspiraciones, etc.,

comunes a todas las personas que consideran que el trabajo debe proporcionar.

Herzberg (1959) propone un modelo teórico que considera que en el ámbito laboral se plantean dos grandes grupos de necesidades, como son:

- *Necesidades de satisfacción* (motivadoras) de crecer psicológicamente, de éxito, etc., que son cubiertas por una serie de factores intrínsecos al trabajo (el contenido del trabajo, los logros en el trabajo, el reconocimiento de méritos, la responsabilidad, etc.).
- *Necesidades de insatisfacción* (higiénicas) de obtener lo que el individuo cree que le es debido y que son cubiertas por una serie de factores extrínsecos al trabajo (el salario, el grado de supervisión, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, la estabilidad en el empleo, etc.).

Los factores *extrínsecos* provienen de las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Estos factores sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría influenciada por los factores *intrínsecos*, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos o “factores motivacionales”, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos del trabajo o “factores higiénicos”.

Otros modelos teóricos consideran que sería necesario establecer también el valor individual que para cada trabajador tiene una necesidad y hasta qué punto su trabajo satisface esa necesidad.

Poder establecer el grado de satisfacción laboral del trabajador es un indicador muy importante porque, además de señalar la actitud de la persona frente al trabajo o frente a algunos aspectos concretos del mismo, proporciona información sobre el comportamiento y otras actitudes. Cuando hay puntuaciones que indican *insatisfacción laboral* se asocian con la aparición de sintomatología física y psíquica relacionada con el estrés, con el absentismo, con los cambios de trabajo solicitados por el trabajador e, incluso, con una actitud negativa hacia la seguridad en el trabajo.

5.9.1. Diferencias entre insatisfacción laboral y estrés

A menudo, los términos insatisfacción laboral y estrés son utilizados indistintamente en algunas ocasiones. Esta confusión es debida a que ambos términos hacen referencia a un

mismo ámbito, el psicosocial, ámbito en el que es difícil establecer definiciones y diferencias con exactitud. Señalamos por ello, algunas de las ideas que ayudan a diferenciar y comprender qué significado tienen cada uno de los conceptos.

La *satisfacción - insatisfacción laboral* es el resultado de un balance de la acomodación de ciertas características del trabajo a los deseos, aspiraciones, expectativas, necesidades y valores del individuo.

En cambio, el *estrés*, es el resultado de una serie de procesos en los que se produce un desequilibrio entre las exigencias tanto externas como internas y las habilidades de la persona para responder a esas exigencias. Sería la incapacidad de la persona para poder controlar las demandas tanto internas como externas y al fracaso implícito en la forma de acomodarse a esas demandas.

El *estrés* es un problema de salud mental que origina manifestaciones psicósomáticas, que reviste una sintomatología característica de tipo físico, psíquico y social, con diferentes grados de gravedad. La *insatisfacción* no posee ese carácter psicósomático, ni presenta síntomas físicos y los síntomas psíquicos a los que aparece asociada (desmotivación, actitud negativa frente al trabajo, etc.) suelen presentar menor gravedad.

La evaluación de la *satisfacción laboral* se basa en analizar las características del trabajo medidas con metodologías de tipo subjetivo en las que el trabajador debe facilitar una valoración consciente de la situación. En la evaluación del *estrés*, además de considerar las características del trabajo, el individuo es también motivo de análisis. El estrés puede ser medido, en parte, por indicadores objetivos. Origina un conjunto de problemas que pueden discurrir por medio de procesos no conscientes.

5.9.2. Intervenciones para mejorar la insatisfacción laboral

Entre los mecanismos de actuación dirigidos a la mejora de la insatisfacción laboral, se destacan:

- Mejorar aquellos factores relacionados con el contexto del trabajo (salario, seguridad en el trabajo, supervisión...) con el fin de evitar la insatisfacción.
- Enriquecer y reestructurar la tarea con el fin de dotar de mayor interés y significación al trabajo.
- Proporcionar al trabajador mayor autonomía, responsabilidad y control de su propio trabajo.
- Asignar tareas nuevas, más especializadas, que supongan una unidad natural y completa de trabajo.
- Ofrecer al trabajador información directa sobre los resultados de su trabajo.

6. Moduladores del estrés

Los llamados moduladores del estrés resultan ser una serie de ayudas paliativas para la persona que se encuentra afectada por las desagradables consecuencias del estrés. No constituyen recursos de reducción o afrontamiento directo de los temidos efectos del mismo, tan sólo se caracterizan por modular los efectos de una respuesta fisiológica o emocional, una vez que ésta ya se ha producido, evitando, de esta manera, que el exceso de activación pueda llegar a generar algún tipo de problema psicofisiológico. En general, tienen la función de relajar las tensiones tanto físicas como emocionales.

Como es sabido por todos, las situaciones de estrés además de generar una gran activación fisiológica, también originan una importante angustia emocional. Demasiado a menudo no sabemos cómo encauzar estas tensiones, resultando susceptibles de enfermarse si no lo conseguimos. La expresión de emociones resulta un recurso básico y fundamental para evitar importantes problemas psíquicos posteriormente. De igual forma ocurre con la activación fisiológica excesiva. Si no encontramos los mecanismos compensadores adecuados es probable que todas esas tensiones diarias nos terminen pasando factura. Ahí es donde entran este tipo de recursos paliativos antiestrés. Sería el caso de reponernos refugiados en nuestro estudio de pintura tras un día lleno de tensiones, o desfogar toda nuestra angustia psicofísica soltando patadas y puñetazos en la lona de un tatami.

6.1. Apoyo social

El apoyo social constituye uno de los más poderosos moduladores antiestrés que existen. Pocas cosas relajan más y producen más placer que una buena charla amistosa tras un día "infernado", la sensación de comprensión y de apoyo que recibimos de nuestro grupo de iguales no es comparable a ninguna otra. En este concepto hay que hacer especial énfasis en que lo fundamental a nivel personal, una vez más, no es el apoyo social recibido, sino el percibido por el sujeto. Dado la importancia de este recurso fundamental, nos vamos a detener un poco más en su estudio.

La historia del ser humano muestra que está programado genéticamente para establecer relaciones con otros seres humanos, para formar parte de grupos de apoyo mutuo. Por ello, el marco donde se sitúa el estudio y el concepto del apoyo social es el de la persona en cuanto ser social.

Inicialmente el apoyo social fue estudiado como un concepto unitario, posteriormente se trató de conocer los componentes del estrés social y del apoyo social y después House (1981) utiliza otro marco de referencia para el estudio del apoyo social y lo relaciona con el estrés laboral en particular. El interés por este tema proviene del hecho de que [el apoyo social reduce el estrés, mejora la salud y amortigua o modera el impacto del estrés laboral](#).

A la hora de definir el concepto de apoyo social no existe un consenso generalizado sobre los componentes precisos del término. Se presentan diversas definiciones que los investigadores han dado del apoyo social:

- “El apoyo social es definido por la presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas”.
- “La información que permite a las personas creer que: a) se preocupan de ellos y les quieren, b) son estimados y valorados y c) pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas”.
- “Transacciones interpersonales que implican la expresión de afecto positivo, la afirmación o respaldo de los valores y creencias de la persona y/o la provisión de ayuda o asistencia”.
- “La disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas”
- “El grado en que las necesidades sociales básicas se satisfacen a través de la interacción con los otros”.

Un concepto de apoyo social, que expresa en gran medida sus componentes, es: “la provisión a un individuo de afecto, comprensión, afirmación y ayuda por parte de otros individuos”.

A continuación se presentan cuatro perspectivas principales, teóricas y empíricas desarrolladas sobre el apoyo social, cada perspectiva implica distintos niveles de análisis complementarios entre sí:

Nivel I. Es el nivel más básico, donde el apoyo social se entiende como “integración social”. No se hace referencia a la calidad de las relaciones sino a las características estructurales de la red social de una persona (número de contactos, clase de los mismos: matrimonio, amistad...). Este nivel no explica la relación entre salud y apoyo social.

Nivel II. Aquí se añade una importante cuestión en la perspectiva del apoyo social como es la “calidad de las relaciones”, aunque éstas no sean muy numerosas. Estas relaciones de calidad pueden influir sobre la salud y el bienestar psicológico como: satisfacer las necesidades de afiliación, cubrir las necesidades de afecto, proporcionar sentimiento de identidad y pertenencia...

Nivel III. Es el apoyo social entendido como “ayuda percibida”. En este caso se hace referencia a la percepción de que disponemos de ayuda por parte de los otros en situaciones problemáticas. Este nivel puede ayudar a reducir el estrés.

Nivel IV. Este último nivel consistiría en la “actualización de tales conductas de apoyo”. Es la constatación de las conductas reales, al despliegue efectivo y concreto de tal apoyo.

6.1.1. Tipos de apoyo social

House (1981) analiza el apoyo social en el contexto del estrés relacionado con el trabajo y menciona cuatro tipos de apoyo:

- *Apoyo emocional*. Comprende la empatía, el cuidado, la estima, la escucha, la confianza, el interés y parece ser uno de los tipos de apoyo más importantes.
- *Apoyo instrumental*. Se emiten conductas instrumentales que proporcionan ayudas tangibles, mediante la provisión de ayuda económica, trabajo, tiempo, etc.
- *Apoyo informativo*. Se refiere a la información que se ofrece a otras personas para que éstas puedan usarla para hacer frente a las situaciones problemáticas (sugerencias, orientaciones, consejo, etc.)
- *Apoyo evaluativo*. Sólo implica la transmisión de información. Dicha información es relevante para la autoevaluación y para la comparación social.

En el ámbito laboral, las personas que pueden proporcionar apoyo social serían el supervisor y los compañeros de trabajo. Para favorecer el apoyo social es necesario que exista accesibilidad física y psicológica, mediante unas condiciones de trabajo que permitan contactos libres y frecuentes entre trabajadores.

Además de la accesibilidad, que es necesaria pero no suficiente, es preciso que exista una formación y entrenamiento previos para poder ofrecer los cuatro tipos de apoyo. El apoyo emocional es el que parece más adecuado e importante para el estrés y la salud, su efecto es más general pero a la vez es el más difícil de transmitir. Por ello es la habilidad social que requiere más entrenamiento y aprendizaje. El uso continuo de tales habilidades sociales, debería ser recompensado y reforzado en todos los niveles de la organización.

Es recomendable que los primeros esfuerzos para favorecer el apoyo social se orienten hacia aquellos trabajadores y contextos laborales donde existan elevados niveles de estrés laboral.

6.1.2. Teoría de los efectos del apoyo social sobre el estrés

Existen diversas teorías sobre cómo el apoyo social ejerce un efecto amortiguador del estrés. French (1973) describe los niveles donde el apoyo social podría actuar:

- Es posible que reduzca los factores estresantes objetivos relacionados con el ambiente laboral. Un clima social de trabajo que sea cordial, a través de la empatía y la comprensión entre las distintas personas (es primordial que existan buenas relaciones entre las diferentes jerarquías), puede ser que propicie una sensibilización que facilite la adaptación de las demandas de trabajo a las capacidades individuales.

- Es posible que afecte la percepción que tengamos de los estresores. La amistad y el contacto social pueden facilitar, a través de la comunicación interpersonal o por el contraste y comparación con otras personas en la misma situación, un mayor contacto con la situación objetiva y una mayor exactitud en la valoración que el individuo hace de sí mismo. De esta forma, el sujeto tendría una percepción más real, más objetiva de la realidad que está viviendo y reduciría las posibles distorsiones a las que puede llevar la particular forma de percepción de cada individuo.
- Es posible que reduzca las consecuencias experimentadas por el estrés. El contacto personal como expresión de afecto y comprensión puede resultar un factor que facilite y que frene la espiral de pensamientos negativos repetitivos que desencadenan un proceso acumulativo de tensión. En este sentido el apoyo social tendría un efecto terapéutico. Especialmente, el apoyo social por parte de la familia y por parte de los superiores y compañeros de trabajo parece ser eficaz para moderar los efectos que tiene el estrés ocupacional sobre la salud.
- Es posible que incrementen los recursos de adaptación del sujeto al entorno laboral. El apoyo social puede proporcionar al individuo un sentimiento de apoyo y seguridad que es un elemento que acrecienta su capacidad de reacción y favorece un sentimiento de confianza y mayor dominio de la situación.

Seguramente, el apoyo social interviene en todos estos niveles. El establecimiento de estas etapas o fases en la explicación del estrés es un recurso utilizado para la comprensión de este problema ya que, en realidad, no existen estas fases. Lo que es destacable es que el apoyo social es un factor que reduce el estrés.

6.1.3. Modelo psicosocial de demanda-control-apoyo

También los autores Karasek y Theorell (1990); Johnson y Hall (1988), elaboraron un modelo psicosocial basado en la demanda- control- apoyo, que ha servido de base para la investigación en el ámbito de la psicología del trabajo. Este modelo plantea que cuando las exigencias del trabajo son tan elevadas que el trabajador no puede afrontarlas y además no puede ejercer influencia en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo, la situación genera estrés, pudiendo aumentar la velocidad en la que se producen los procesos corporales de desgaste, conduciendo probablemente a un mayor riesgo de enfermedad.

Por el contrario, si las demandas son elevadas pero la organización del trabajo le permite al trabajador ejercer un cierto nivel de control, el resultado será un desafío que le permitirá sentirse más motivado y realizado. Si se le añade el tercer factor modificador, de gran importancia para el ambiente laboral, que es la cantidad y calidad del apoyo social que

ofrecen la jerarquía y los compañeros, podrá “amortiguar” parte del potencial estresor generado por la combinación de altas exigencias y bajo control. Si el apoyo social es escaso o falta, o si el entorno social de trabajo se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añadirá un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

De acuerdo con este modelo de «demanda- control- apoyo», el estrés relacionado con el trabajo puede prevenirse a través de optimizar (en vez de maximizar) las exigencias del trabajo, incrementar el control del trabajador sobre sus condiciones de trabajo, y aumentar el apoyo social disponible.

6.1.4. Cambios organizacionales que pueden suponer menor apoyo social

Johnson (1997) menciona determinadas características que ocurren a menudo en la actual organización del trabajo, que pueden (aunque no necesariamente) originar una disminución del control que ejerce el trabajador de su puesto de trabajo o del apoyo social. Cita como ejemplos, los mercados de trabajo inestables que pueden conducir a un menor control del propio futuro, y que la movilidad permanente de lugares de trabajo puede disminuir las oportunidades de crear vínculos interpersonales significativos en el trabajo. Los recortes de personal pueden conducir a pasar, sin desearlo, a trabajos peor pagados y a la ruptura de relaciones personales de años. La informatización puede conllevar el incremento del teletrabajo, que impide en gran medida la relación interpersonal directa en el lugar de trabajo.

6.2. Situaciones de carácter positivo que acontecen en la vida diaria

Según Kanner et al. (1981) y Buceta y Bueno (1995) las situaciones de carácter positivo que acontecen en la vida diaria, pueden de alguna manera modular o contrarrestar los numerosos efectos perniciosos que potencialmente puede desencadenar el estrés en el organismo, sobre todo si la persona es vulnerable y presenta órganos diana susceptibles de enfermar ante las respuestas de estrés. El tipo de situaciones positivas al que nos estamos refiriendo son aquellas que sin cambiar de forma radical la orientación de nuestra vida, sí que contribuyen decididamente a mejorar su calidad de forma ostensible. Se trata de disfrutar del placer del amor o de la amistad, o de aficiones placenteras que nos alegran el alma, o de poder descansar cuando sentimos que lo necesitamos, y por supuesto de oír buenas noticias de esas que todos deseamos... Parece que aunque según Buceta y Bueno (1995) los efectos paliativos de estas situaciones todavía están sin verificar científicamente, todo apunta a que realmente evitan a largo plazo los efectos perniciosos del estrés sobre el organismo, sobre todo si atendemos al modelo transaccional y multifactorial propugnado inicialmente por Lazarus y Folkman (1986) al amparo del cual desarrollamos toda nuestra práctica.

6.3. Recursos utilitarios

Folkman Schaefer y Lazarus (1979) promulgan la existencia de unos recursos de signo más material que los anteriores, pero que a su entender, también son capaces de reducir o amortiguar igualmente a largo plazo, los devastadores efectos que el estrés repetido puede ocasionar sobre organismos especialmente predispuestos a enfermar. En este caso nos estamos refiriendo a recursos utilitarios como dinero, acceso a una sanidad de mayor calidad, servicios sociales, programas de entrenamiento, asistencia legal eficaz, recursos económicos... todos ellos constituyen un entramado de recursos que llegado el momento pueden contribuir decisivamente a resolver una situación de forma más rápida y satisfactoria, evitando problemas, y básicamente contribuyendo a que la persona se sienta más segura, lo cual va a redundar, sin duda, en un efecto amortiguador del estrés.

7. Estrés como respuesta

7.1. Respuestas cognitivas

Se denomina *respuesta de estrés*, al estado que se origina en la persona cuando un estímulo exterior implica un desequilibrio que trastorna la estabilidad de nuestro medio interno, produciéndose un estado de alerta, de movilización y de preparación para poder controlar este cambio de situación. Se origina un incremento de la activación fisiológica y psicológica, siendo un recurso para preparar el organismo para una intensa actividad motora, para poder seleccionar de forma rápida la información de que disponemos y elegir la conducta más adecuada para hacer frente a la situación.

Lazarus (2000), explica el enfoque de respuesta de estrés “como la reacción problemática a los estímulos estresantes, que constituye la definición de respuesta de estrés”. Con respecto a este concepto señala, que cuando nos referimos al estrés como respuesta, estamos pensando en estados de ánimo respondientes a alguna situación. P. Ej. cuando nos sentimos ansiosos ante la convocatoria de un examen, la ansiedad sería la respuesta y el examen constituiría el estímulo estresor.

Las respuestas que utiliza la persona para controlar una situación externa, tienen un contenido básicamente conductual. Antes de ejecutar una respuesta, el individuo evalúa y decide sobre aquella respuesta más adecuada, para poder contrarrestar los efectos negativos que presenta una determinada situación. Para que este proceso resulte eficaz dependerá de factores como el grado de exactitud del proceso de apreciación que haga, su experiencia, su situación actual, la variedad de los recursos disponibles, sus capacidades y la dificultad de la tarea. En suma, el análisis final de la situación estresante dependerá de los aspectos cognitivos. A continuación pasaremos a ver los tres tipos de evaluaciones cognitivas que intermedian en el afrontamiento del estrés. La elección de la respuesta conductual que emita el sujeto, dependerá de las evaluaciones previas que efectúe. Estas son:

7.1.1. Evaluación inicial de la situación

Se trata de una respuesta automática del organismo rápida y no consciente, dirigida a valorar la amenaza de la situación que se presenta.

Ohman (1987), denomina a este tipo de evaluación “reacción afectiva”, la cual, según Sokolov (1963), se expresa según el patrón de respuesta de orientación/defensa (RO/RD).

En la respuesta de orientación, el organismo percibe la situación como no amenazante, por lo que permanece expectante, ocupado, recogiendo más información, por si hubiera que emitir algún otro tipo de respuesta de supervivencia. Sin embargo, en la respuesta de

defensa, la percepción automática e inconsciente es la contraria, el organismo ha valorado las circunstancias externas como amenazantes, y se encuentra preparado para emitir las clásicas respuestas de lucha o huida.

Ambos tipos de respuestas ante posibles eventos estresantes, como decimos, son automáticas, por lo que la persona no tiene ninguna posibilidad de control consciente sobre las mismas. El problema se genera cuando por razones no determinadas, una persona da generalmente respuestas de defensa ante estímulos no amenazantes ni peligrosos. En consecuencia, someterá a su organismo a muchas más respuestas de estrés, lo que puede ocasionar numerosos trastornos psicofisiológicos, al parecer, sobre todo cefaleas, e incluso hipertensión (Varela, Labrador y Vallejo, 1987, Puente, 1989, Buceta y Bueno, 1995...).

7.1.2. Evaluación de las demandas de la situación

Constituye un análisis rápido de las circunstancias amenazantes y sus posibles consecuencias nocivas.

Mediante este proceso el sujeto evalúa qué requiere la situación que se le presenta. Según las conclusiones a las que llegue y su forma de valorar las circunstancias, actuará en consecuencia.

En este caso, el procesamiento de la información que realiza el sujeto, no es inconsciente ni automático, sino controlado.

Como ya comentamos someramente, según Lazarus y Folkman (1986), existen tres formas fundamentales de percibir las circunstancias externas y lo que éstas requieren de nosotros, las cuales son:

- Neutra
- Positiva
- Estresante

Neutra: en este tipo de valoración de las demandas ambientales, la percepción de las mismas nos indica que éstas son inocuas para nuestra salud y supervivencia. El organismo no se verá afectado por ellas en ningún sentido, ni positivo, ni negativo.

Positiva: es una forma de percepción “feliz”. El sujeto prevé que las circunstancias ambientales pueden ser beneficiosas para él, por lo que la respuesta es de inquietud “alegre”; en ningún caso se esperan consecuencias negativas ante las demandas externas que está percibiendo. Es el tipo de situación que todos esperamos vivir.

Estresante: estos autores consideran que este determinado análisis estresante del medio se podría subdividir a su vez en otras tres percepciones diferentes de las circunstancias, que serían:

- Daño o pérdida
- Amenaza
- Desafío

Daño o pérdida: la valoración del daño o pérdida, se realizaría en aquellos casos en los que ya se ha producido de facto algún perjuicio sobre la persona o sus intereses. Sería el caso de un accidente, un despido, la pérdida de un ser querido, etc.

Amenaza: en este caso no hemos sufrido todavía las consecuencias negativas de la situación, pero prevemos que posiblemente las padezcamos, por lo que nuestro organismo reacciona en consecuencia, intentando parar el probable desastre. Por ejemplo, prevemos que nos pueden atracar, o suspender, o creemos que nuestro cónyuge nos puede abandonar. Desde luego en este tipo de evaluación intermediarían como siempre los factores personales (cognitivos, afectivos, rasgos de personalidad...). Es indiscutible que la valoración de amenaza tiene mayor o menor impacto en el organismo en función de la variable optimismo/pesimismo individual, entre otros rasgos de la personalidad.

Desafío: aunque en este caso la percepción de la situación también implicaría expectativas amenazantes de daño o pérdida, a diferencia de la evaluación de amenaza, en la evaluación de desafío, presentamos la cognición anticipada de que podemos contar con los medios adecuados para solventar la situación con éxito y no resultar dañados, e incluso podemos prever la obtención de un beneficio. Es el tipo de respuesta que daríamos ante una competición cuando nos encontramos especialmente bien entrenados y a punto.

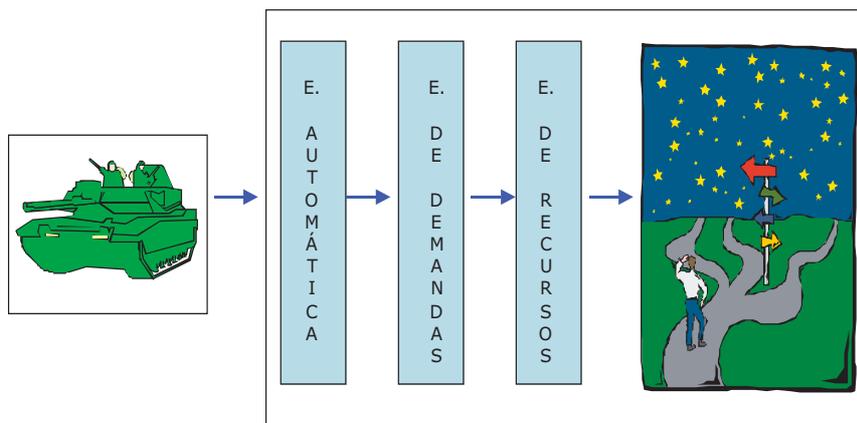
A medio o largo plazo, las respuestas estresantes de desafío, comparadas con las anteriores, tendrán obviamente consecuencias muy diferentes sobre el organismo, resultando mucho más saludables.

Es evidente que la forma de respuesta que demos ante las demandas ambientales, vendrá precedida por la valoración personal que hagamos de misma.

7.1.3. Evaluación de los recursos personales para hacer frente a la situación

Una vez que la persona ha valorado cuál es la situación y qué se requiere, pasamos a la siguiente fase en la que se evalúa cuáles son los recursos con los que cuenta para enfrentarse al suceso estresante. Lo importante, en este caso, no son las habilidades reales con las que cuenta el sujeto, sino las capacidades que el mismo cree tener, se ajuste este análisis a la realidad o no.

EVALUACIÓN COGNITIVA DE LA SITUACIÓN



7.1.4. Otras conductas de autocontrol

También la persona utiliza otros mecanismos para controlar las respuestas emocionales relacionadas con el estrés. Son respuestas para defenderse del propio ámbito interno y son de carácter fundamentalmente psicológico. Su misión es poder controlar las posibles consecuencias emocionales negativas (inseguridad, ansiedad, depresión...). El individuo emite respuestas defensivas para así poder protegerse de ser dañado tanto psicológicamente como fisiológicamente.

Si las respuestas defensivas ante una situación de estrés fracasan, provocará en la persona una disminución de su capacidad para hacer frente a las demandas, desencadenándose sintomatología propia del estrés. Por otro lado, cuando la elección y/o ejecución de la respuesta de enfrentamiento con la realidad fracasa, también se incrementará su nivel de estrés.

Las conductas más habituales que adopta la persona para defenderse y enfrentarse a la situación de estrés son las siguientes:

- **Conductas adaptativas:** son las que tratan de anular la amenaza que puede significar la exigencia de la realidad. La persona intenta solucionar el problema mediante la emisión de respuestas efectivas para poder enfrentarse a la situación estresante, consiguiendo de esta forma disminuir la activación fisiológica producida y recuperar su equilibrio emocional.
- **Conductas de lucha y huida:** la persona quiere enfrentarse a la situación amenazante, pero su capacidad física se ve superada por la realidad, aumentando los niveles de activación fisiológica hasta la aparición de sintomatología de estrés.

- **Conductas sustitutivas:** en este caso la persona no se enfrenta directamente a la situación amenazante, no trata de solucionar el problema, pero mediante recursos como comer, dormir, consumos de bebidas alcohólicas, fumar, relajarse, hacer deporte, etc. logra reducir la activación fisiológica.
- **Conductas de inhibición conductual:** la forma en que la persona se enfrenta a la situación estresora es la de inhibir cualquier respuesta. Esta manera de actuar no disminuye la activación fisiológica ni afronta el estímulo estresor.

Generalmente, las conductas adaptativas son las más adecuadas para mantener el estado de equilibrio en el individuo, ya que implican la resolución de los problemas que al individuo le plantean las demandas de la realidad.

7.1.5. Anticipación cognitiva de las respuestas de estrés

Aunque hay quién afirma que “somos lo que comemos” y sin que a éstos les falte razón, nosotros afirmamos que “somos lo que pensamos” y creemos rotundamente que también decimos verdad, y si no, intente dejar de pensar en algo que le preocupe profundamente y verá el resultado... Sí, es imposible, cuánto más queremos huir de nuestros negros pensamientos más nos obsesionan, se ajustan a nuestro cerebro, y si nos descuidamos, los pensamientos obsesivos terminan tomando el mando y decidiendo por nosotros aquello que debemos sentir y cuándo estar más o menos contento.

Según lo anterior, nos resultará muy fácil aceptar que nuestro cuerpo responde al unísono ante nuestras ideas y cogniciones, sean del tipo que sean. Si anticipamos una romántica velada con la persona que nos atrae, desde luego nuestro organismo no permanecerá ajeno ni siquiera a la imaginación del acontecimiento y antes de que se produzca el encuentro ya estaremos excitados dando respuestas de estrés, aunque, en este caso, el estímulo estresor sea positivo. No recordaremos un solo acontecimiento importante en nuestra historia sin que haya intermediado una respuesta de estrés.

Lo que está claro es que este tipo de reacciones agradables a nadie le molestan, el problema lo encontramos en cuanto nos sorprendemos sudorosos e hiperventilados ante pensamientos atemorizantes que tanto si se convierten o no en realidad, ya han generado la respuesta de estrés, con las consecuencias que a la larga un “imaginativo pesimismo” puede provocar.

El hecho es que el cuerpo responde de forma simultánea a la imaginación; el “pensamiento se encarna”, se somatiza, así que si adquirimos la perniciosa costumbre de prever desastres a cada paso, nuestra mente y cuerpo quedarán agotados y más fácilmente enfermaremos.

El citado fenómeno de la reacción fisiológica ante el pensamiento, además de darnos numerosos problemas y algunas alegrías, nos distingue de los animales que reaccionan por instinto de supervivencia. Siendo la enfermedad la consecuencia más temida, el problema es todavía de mayor alcance.

Podríamos decir que en este caso se da la “falacia que se autocumple”. Por ejemplo, si yo pienso que otra persona me va a rechazar, es posible que mi conducta de acercamiento inicial no sea todo lo eficaz o cortés que se espera, de forma que yo misma habré podido provocar un comportamiento de maltrato ya anticipado. Los ejemplos serían múltiples, se dan a diario en cada interacción de la vida, en las que generamos anticipaciones previas.

Antes de concluir este apartado, no queremos dejar de señalar, que la respuesta de estrés, genera más estrés y a la inversa. Cuanto más activados estemos, mayores probabilidades tendremos de originar pensamientos disfuncionales que anticipen desastrosas consecuencias que, a su vez, faciliten conductas poco asertivas que contribuyan a generar el temido desastre. Si este ciclo se tiende a repetir, cronificando un pernicioso estilo conductual, las consecuencias de las frecuentes respuestas de estrés, pueden así mismo, generar tanto patologías somáticas como psíquicas.

Debemos evitar caer en estos bucles prepatológicos, y detenerlos antes de llegar a la patología real. El cómo, lo explicaremos más adelante.

7.1.6. Diferencias personales en el análisis de las situaciones de estrés

Ya en 1982 Meichenbaum y Turk, diferencian tres grupos diferentes de personas según su modo de percibir las distintas situaciones de estrés con las que se pudieran encontrar.

- **Sujetos autorreferentes:** son aquellos que ante una situación de estrés específica no son capaces de concentrarse en lo que la misma les demanda, manteniendo la atención centrada en sí mismos y en la anticipación desastrosa de las consecuencias del evento alarmante. Sin ser capaces de solucionar el problema, mantendrán alto su umbral de estrés mientras dure éste, sufriendo todos los correlatos negativos de una activación fisiológica exagerada y mantenida en el tiempo.
- **Sujetos negativistas:** en este caso en vez de concentrarse en todas y cada una de las variables negativas del evento estresante, los sujetos negativistas por el contrario tenderán a “negar” el problema. Aunque sea ésta una respuesta totalmente disfuncional y desadaptativa, que desde luego no soluciona ningún problema, el sujeto que la presenta tampoco experimentará las desagradables consecuencias de una activación exagerada o mantenida en el tiempo, debido a que actúa como si nada sucediera.

- **Sujetos autoeficaces:** este es el ideal de patrón de personalidad, en relación a la percepción de las situaciones de estrés. Se trata de personas objetivas y eficaces que en vez de lamentarse por lo sucedido o sencillamente negarlo, se ocupan de analizar lo que se requiere de ellos y en encontrar las posibles soluciones alternativas al problema. A pesar de que darán altas respuestas de estrés ante el problema, porque son perfectamente conocedores de los riesgos del mismo. Al ser eficaces en la búsqueda y puesta en marcha de soluciones, no se verán afectados por las consecuencias negativas de una activación excesiva, porque su eficacia hará que la situación concluya en breve.

7.2. Respuestas fisiológicas

Tradicionalmente se creía que la respuesta fisiológica ante el estrés era similar para todas las personas y todas las posibles situaciones estresantes. Actualmente se ha podido comprobar que esto no es así, sino que damos respuestas específicas ante las diferentes situaciones, y en función de las distintas formas de procesar la información que tengamos. Y dependiendo de estos factores de especificidad de respuesta ante el estrés, podemos desarrollar o no ciertos trastornos psicofisiológicos.

Siguiendo a Labrador vamos a contemplar, los distintos ejes que se activan durante la respuesta de estrés:

7.2.1. Eje I (NEURAL)

Este eje se activa en el momento en el que el sujeto se encuentra ante una situación de emergencia en la que cree que su vida puede correr peligro, y el organismo se prepara para una acción motora, inmediata e intensa. Por ello, a través del citado EJE I, se dispara tanto la actividad del Sistema Nervioso Autónomo como Periférico, incrementando la tensión muscular, la frecuencia cardíaca y respiratoria y la perfusión muscular y cerebral. Disminuye el riego sanguíneo digestivo, cutáneo y renal, no tan necesarios para una actividad motora rápida. De esta forma, el organismo aprovecha al máximo sus recursos para ejecutar una acción rápida y eficaz.

La activación de este primer eje no suele presentar problemas pues la demanda es muy intensa y no puede permanecer activo durante mucho tiempo, así que a no ser que alguno de los órganos implicados presentara cierto tipo de patología previa, **no originará trastornos psicofisiológicos**. Tan sólo en ocasiones muy puntuales, en caso de una activación demasiado intensa o patología cardíaca, se podría ocasionar un problema, como por ejemplo un infarto de miocardio.

Si la situación de alarma que desencadenó la activación de este eje desaparece, el organismo irá volviendo a la calma poco a poco hasta conseguir hacer desaparecer la situa-

ción de estrés por completo. En caso de no ser así y si la demanda ambiental perdura en el tiempo, se originará la activación del EJE II.

7.2.2. Eje II (NEUROENDOCRINO)

La importancia de la respuesta de este eje, reside principalmente en que fisiológicamente constituye una reacción de supervivencia, en la que se prepara al organismo para entrar en acción con la puesta en marcha de todos los recursos fisiológicos disponibles. La persona, ante una situación de emergencia en la que piensa que puede encontrar comprometida su propia vida, se verá obligada a reaccionar o bien huyendo o enfrentándose a la situación. Esto constituye la clásica reacción de “lucha o huida”.

Para que se dispare este eje, es necesario que se dé una situación de estrés mantenida en el tiempo, por lo que la activación de éste es más lenta que la del anterior, y podrá permanecer activado durante mucho más tiempo que el primero. Otra condición importante para que se active este eje, es que la persona se crea capacitada para actuar y enfrentarse a la situación estresante.

Desde el punto de vista biológico la respuesta corporal en este momento implica la activación de la médula de las glándulas suprarrenales, con la secreción de catecolaminas: **adrenalina y noradrenalina.**

Algunos de los efectos en el organismo que desencadena la activación de este eje según Everly (1989), son los siguientes:

- Aumento de la presión arterial.
- Aumento de la frecuencia cardíaca.
- Aumento de la tensión muscular.
- Disminución del riego sanguíneo en la piel.
- Incremento del riesgo de formación de trombos.
- Incremento del riesgo de arritmias.
- Aumento del flujo sanguíneo al cerebro.
- Incremento del riesgo de muerte súbita por arritmia letal, isquemia de miocardio, infarto de miocardio, fibrilación.
- Disminución del riego en el Sistema Gastrointestinal.
- Incremento del riesgo de angina de pecho en las personas predispuestas.
- Aumento de la sangre expulsada en cada latido del corazón.

7.2.3. Eje III (ENDOCRINO)

La activación de este eje se produce cuando la persona percibe un acontecimiento estresante y cree no tener recursos para enfrentarse a él, y por eso siente no tener más reme-

dio que soportar la situación íntegramente. Para ocasionar un trastorno psicofisiológico sería necesario que además el organismo mantuviera la respuesta de estrés en el tiempo. Si esta respuesta es demasiado intensa o se prolonga demasiado es muy posible que el sujeto llegue a enfermar.

El disparo de este eje adrenal-hipofisario, genera la secreción de una serie de sustancias hormonales (glucocorticoides), que pueden suponer el incremento del metabolismo, generando un desgaste excesivo en el organismo, dando lugar a los efectos más crónicos del estrés: fisiológicamente, el disparo de este eje puede comportar, por ejemplo, la elevación de la presión arterial, incremento en la producción de glucosa, o la reducción o supresión del sistema inmunológico por lo que caerán las defensas del organismo, incrementando así el riesgo de sufrir cualquier enfermedad infecciosa.

Algunos de los efectos del organismo que comporta la activación del EJE III según Everly (1989) son los siguientes:

- Incremento de la irritación gástrica
- Aumento de la susceptibilidad de sufrir arterioesclerosis.
- Supresión del apetito.
- Aumento de azúcar en sangre.
- Incremento de depósitos de glucógeno en el hígado.
- Retención de líquidos en el riñón.
- Exacerbación del Herpes Zoster.
- Incremento de la producción de urea.
- Aumento de la liberación de ácidos grasos libres en la circulación sanguínea.
- Incremento en la susceptibilidad de necrosis de miocardio no trombóticas.
- Supresión de los mecanismos inmunológicos.
- Aumento en la producción de cuerpos cetónicos.
- Interferencia en la fabricación de proteínas.
- Desarrollo de sentimientos de indefensión, depresión, pérdida de control y desesperanza.

La Red Cardíaca Europea (1998) realizó un estudio sobre la relación entre el estrés ocupacional y las enfermedades cardiovasculares, llegando a la conclusión de que el estrés en el trabajo está relacionado con el riesgo de padecer este tipo de patologías, especialmente cuando existe mucha exigencia de trabajo, poco control, escaso apoyo social y ausencia de recompensa por un esfuerzo considerable.

**Principales efectos de la activación de los ejes neural, neuroendocrino y endocrino
(tomado de Crespo y Labrador,2001)**

Eje neural	Eje neuroendocrino	Eje endocrino
Dilatación pupilar	↑ presión arterial	↑ producción de glucosa (glucogénesis)
Secreción salivar escasa y espesa	↑ aporte sanguíneo al cerebro (moderado)	↑ irritación gástrica
↑ tasa cardíaca	↑ tasa cardíaca	↑ producción de urea
↑ contractibilidad del corazón	↑ estimulación de los músculos estriados	↑ liberación ácidos grasos libres en sangre
↑ rapidez del impulso cardíaco en el corazón	↑ ácidos grasos, triglicéridos y colesterol en sangre	Reducción de los mecanismos inmunológicos
Vasoconstricción de los vasos cerebrales y de la piel	↑ secreción de opiáceos endógenos	↑ producción cuerpos cetónicos
Vasodilatación de los vasos de los músculos	↓ riego sanguíneo a los riñones	Exacerbación de herpes zoster
Dilatación de los bronquios	↓ riego sanguíneo al sistema gastrointestinal	Supresión del apetito
Glucogénesis en el hígado	↓ riego sanguíneo a la piel	Desarrollo de sentimientos asociados a depresión, indefensión, desesperanza de control
Contracción del bazo		Interferencia en la fabricación de proteínas
↓ excreción de orina		Pérdida de fosfatos y calcio en el riñón
Inhibición de la vejiga urinaria		↑ azúcar en sangre
Excitación del esfínter		Bloqueo de respuestas inflamatorias
Inhibición de la digestión		Retención de líquidos
↓ peristalsis y tono gastrointestinal		↑ depósitos de glucógeno en el hígado
Piloerección		↓ eosinófilos en circulación
Eyaculación		

7.3. Respuestas motoras

Como ya hemos expuesto anteriormente, las respuestas motoras básicas implicadas en los mecanismos de supervivencia de todos los seres vivos serían: ataque (lucha), huida o evitación, o también existe otra forma posible de responder ante una situación de emergencia que sería la pasividad, la inhibición, la no respuesta, por ejemplo, permanecer muy quietos para no ser descubierto por algún tipo de depredador. Cada una de estas respuestas consume unos tipos diferentes de recursos fisiológicos, en el caso del enfrentamiento, lucha o huida, vamos a gastar una gran cantidad de energía, que se dará por bien empleada si la situación es puntual y conseguimos superar la prueba con éxito. El problema aparece si nos acostumbramos a responder ante estímulos inocuos como si estuviéramos en presencia de un león. Con seguridad este tipo de respuesta continuada en el tiempo nos generará una gran cantidad de trastornos psicofisiológicos.

Este tipo de conductas motoras son muy antiguas desde el punto de vista biológico, porque atañen a la supervivencia, y es bien sabido que respondemos de esta manera desde tiempos ancestrales. Gracias a este tipo de respuestas automáticas la vida se ha podido mantener. Constituyen, por tanto, un tipo de respuesta de emergencia tan antigua como el mundo a la que le debemos la existencia.

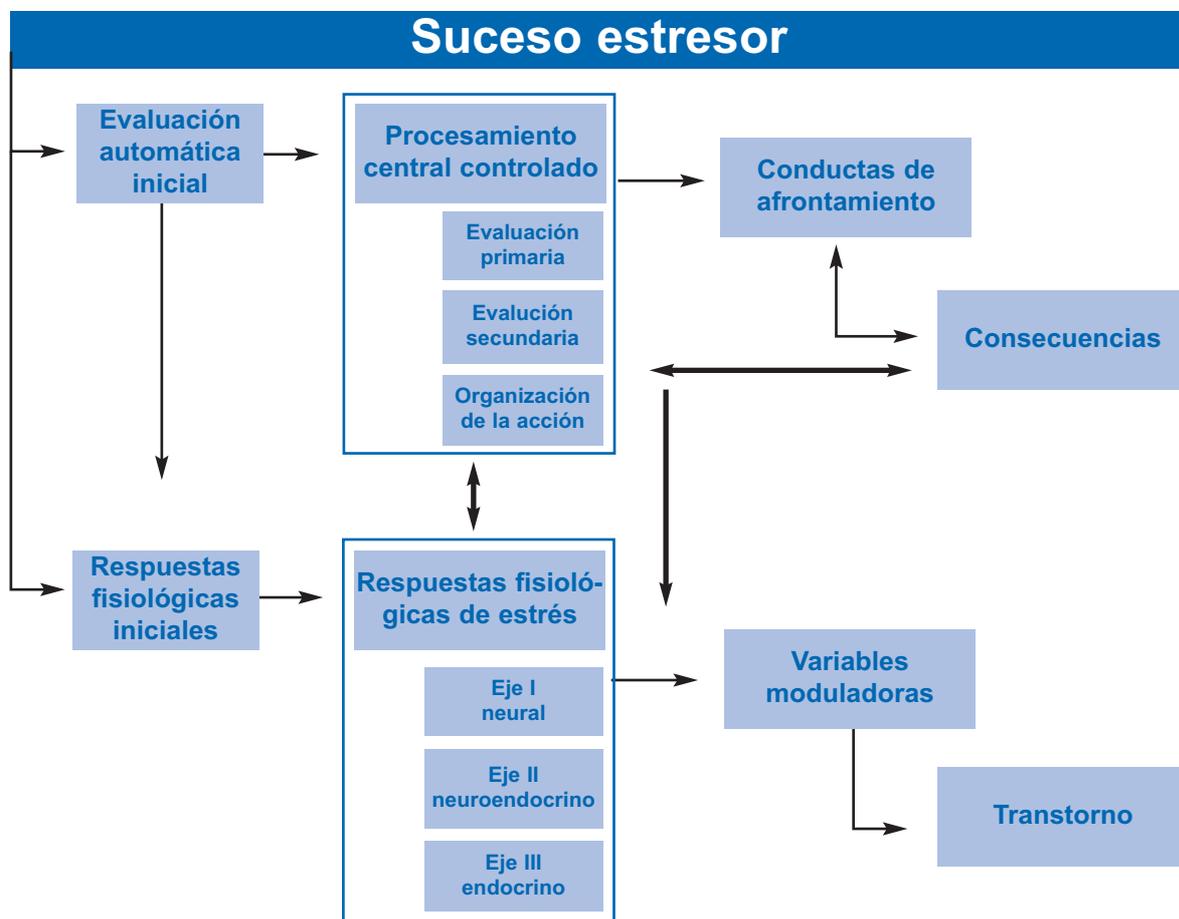
En esta sociedad moderna en la que no nos vemos amenazados por la presencia de alimañas carnívoras que quieran devorarnos, seguimos respondiendo como si efectivamente así fuera. Por ejemplo, ante la perspectiva de hablar en público damos las mismas respuestas fisiológicas que si tuviéramos que correr por la sabana delante de un león hambriento. El trastorno se origina porque los recursos que generamos ante la anticipación cognitiva de la catástrofe, son los mismos que ante la situación de supervivencia real, pero en el primer caso no los “quemamos”, con lo que a la larga si persistimos en esta perjudicial conducta, el desgaste ocasionado nos hará enfermar. Pensemos que el hombre no sólo genera respuestas de estrés cuando se encuentra en situaciones reales de peligro, si no que se estresa tan sólo con ¡PENSARLO! Y éste es el gran problema y la gran paradoja, “cuanto más ha evolucionado el ser vivo, más capacidad de autodestrucción genera”.

8. Trastornos que ocasiona el estrés en la salud: modelo explicativo

El estrés puede desencadenar una serie de trastornos psicofisiológicos. El desarrollo o no de estos trastornos va a depender de una serie de factores básicos ya comentados:

- Sucesos estresores
- Procesamiento cognitivo
- Conductas de afrontamiento
- Respuestas fisiológicas

Modelo de estrés (adaptado de Labrador, 1992)



Se definen varios tipos de trastornos:

- Trastornos psicofisiológicos
- Trastornos psicopatológicos
- Trastornos emocionales
- Alteraciones cognitivas

8.1. Trastornos psicofisiológicos o psicósomáticos

8.1.1. ¿Qué es un trastorno psicofisiológico?

Es aquel trastorno que teniendo un origen psicológico, presenta síntomas fisiológicos y puede producir alteraciones orgánicas.

8.1.2. ¿Cómo se llega a desarrollar un trastorno psicofisiológico?

El que se origine o no un trastorno psicofisiológico como respuesta al estrés, va a depender de las respuestas fisiológicas activadas y de los diferentes órganos corporales afectados por ellas.

La forma de reaccionar que tiene el organismo ante las diferentes situaciones de estrés, dependerá de la interpretación que haga la persona de las mismas. Si esta interpretación es catastrofista, el organismo reaccionará de forma muy intensa. Si esta activación persiste en el tiempo y los órganos implicados se encuentran desgastados, el sujeto puede llegar a enfermar. Por tanto, la ocurrencia o no de un trastorno psicofisiológico, va a depender de la interpretación que hagamos de la situación estresante, la intensidad, frecuencia y duración de la respuesta con la que el organismo responda y del estado de los órganos afectados.

8.1.3. Órganos diana

Según Labrador (1986), se denomina órgano diana a cada una de las partes del organismo que es activada como consecuencia de una respuesta de estrés específica.

8.1.4. Predisposición psicobiológica

Es la predisposición genética o adquirida que presenta una persona a enfermar ante una situación de estrés.

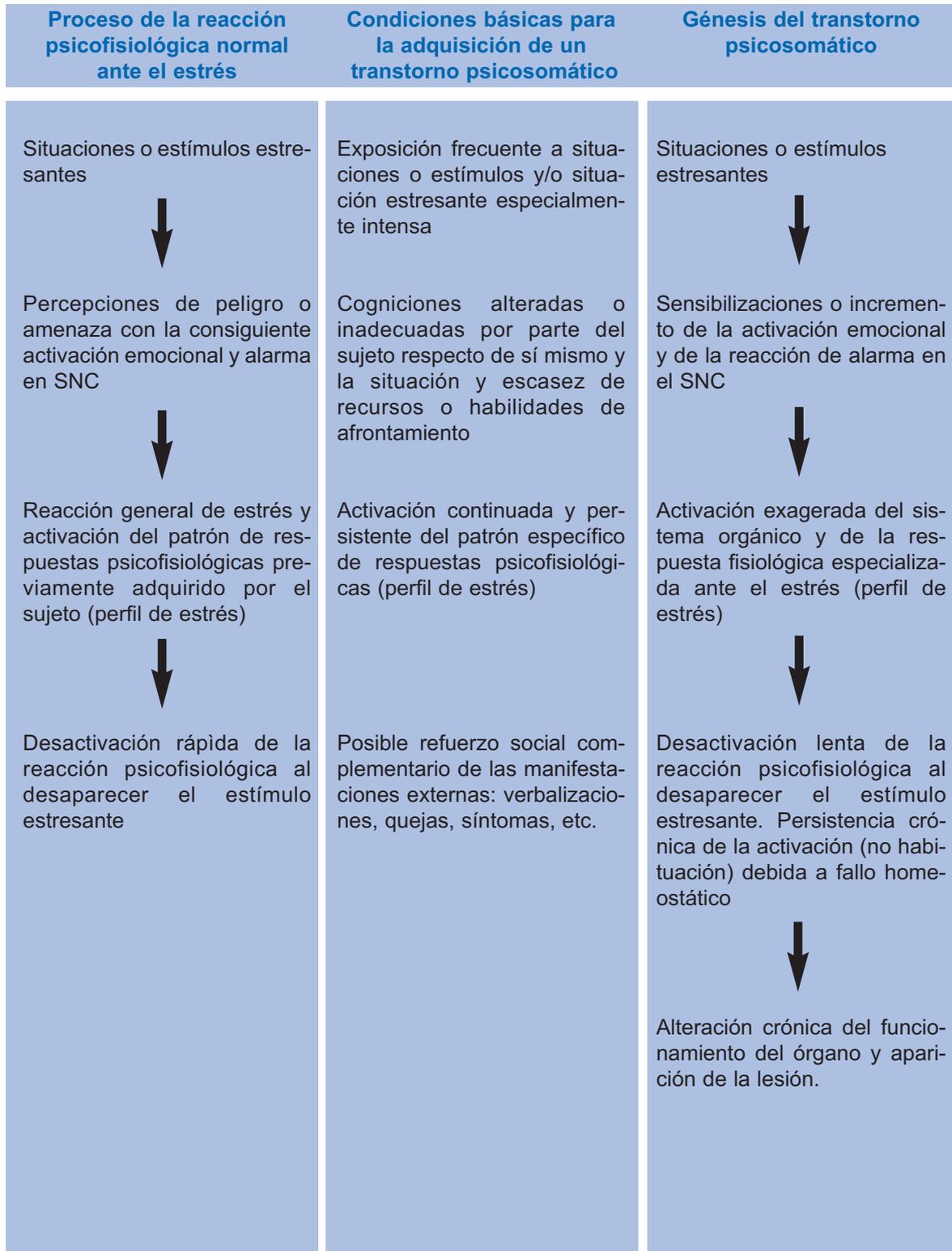
8.1.5. Patrón de estereotipia de respuesta

Son las diferentes formas de responder que presenta una persona ante las distintas situaciones de estrés. Según la forma de respuesta que tenga el organismo se van a ver implicados unos órganos u otros.

En síntesis, según Carrobles (1996), el desarrollo de un trastorno psicósomático o psicofisiológico, es el resultado de la concurrencia de los siguientes factores:

- La adquisición o existencia previa, según la particular historia de aprendizaje del sujeto, o de un determinado **patrón de activación psicofisiológico**, con la implicación específica de una o varias respuestas fisiológicas o sistemas orgánicos en lugar de otros.
- La **exposición frecuente o prolongada** del sujeto a situaciones o estímulos estresantes ambientales o psicológicos.
- La **activación repetida** de ese sistema orgánico y de la correspondiente respuesta o patrón psicofisiológico dominante.
- La **alteración del mecanismo regulador homeostático** con la consiguiente sensibilización de la respuesta fisiológica y el mecanismo de habituación o reequilibrador de la misma.
- La **alteración crónica del órgano** y la correspondiente aparición del trastorno psicósomático.

MODELO DE GÉNESIS DE LOS TRASTORNOS PSICOSOMÁTICOS O PSICOBIOLOGÍCOS (CARROBLES, 1996)



8.2. Trastornos psicopatológicos que pueden estar causados o potenciados por el estrés

Los trastornos psicológicos, constituyen el abanico más frecuente de patologías derivadas directa o indirectamente de las respuestas de estrés. Esto es debido a que el cerebro intermedia en cualquier tipo de conducta humana. Si una persona se ve sometida a repetidas o intensas situaciones de estrés, el sistema nervioso y el cerebro también podrían resultar ser órganos diana de las respuestas de estrés.

El estrés también es susceptible de agravar o empeorar cualquier tipo de patología psicológica previa, e incluso deteriorar las relaciones personales que durante los períodos de estrés pueda establecer una persona. Así mismo, en el ámbito laboral, los efectos del estrés presentan una especial incidencia, causando una merma importante en el rendimiento y satisfacción laboral.

En general, el estrés puede producir serios problemas de **ansiedad**, que impedirán el adecuado funcionamiento de la persona en su medio. La ansiedad se puede presentar de forma generalizada, o causando ataques de pánico o fobias específicas. Cualquiera de las modalidades de ansiedad que se manifieste, si no se trata de manera conveniente puede llegar a ser bastante incapacitante para el sujeto que las sufre.

- **Ansiedad generalizada:** trastorno caracterizado por tensión mental (preocupaciones, sensación de tensión o nerviosismo, dificultades de concentración), tensión física (inquietud, cefaleas de tensión, temblores, incapacidad para relajarse) y síntomas físicos de alarma (mareos, sudoración, taquicardia, sequedad de boca, molestias epigástricas).
- **Ataque de pánico:** el trastorno de pánico consiste en ataques inexplicables de ansiedad o miedo intenso que se desarrollan rápidamente durando sólo unos pocos minutos.
- **Trastornos fóbicos:** trastornos caracterizados por miedo inmotivado ante acontecimientos o lugares concretos. Ejemplos:

AGORAFOBIA: miedo a los espacios abiertos.

CLAUSTROFOBIA: miedo a los espacios cerrados.

FOBIA SOCIAL: temor acusado y persistente por una o más situaciones sociales o actuaciones en público, en las que el sujeto se ve expuesto a personas que no pertenecen al ámbito familiar o a la posible evaluación por parte de los demás. El individuo teme actuar de un modo (o mostrar síntomas de ansiedad) que sea humillante o embarazoso.

A veces la ansiedad cursa de forma alternativa o simultánea con **trastornos depresivos**. Estos se suelen dar cuando la persona sometida durante tiempo a situaciones estresantes no es capaz de resolver el problema o al menos no se cree capaz. Piensa que no le queda más remedio que continuar soportando las condiciones desagradables que padece, por lo que, si la situación no cambia, puede llegar a sentir que se le han acabado las habilidades y las fuerzas para enfrentarse por más tiempo, y llegado ese punto es cuando es más vulnerable a la depresión.

El trastorno depresivo se caracteriza por un estado de ánimo bajo o tristeza, pérdida del interés o capacidad de disfrutar, asociado a trastornos del sueño, culpabilidad o baja autoestima, astenia o pérdida de energía, falta de concentración, trastornos del apetito, pensamientos o actos suicidas, agitación o enlentecimiento de los movimientos o del habla y disminución de la libido.

Según Labrador (1996), los trastornos psicológicos que se ven más afectados por las respuestas de estrés son:

- Conductas de ansiedad, miedos y fobias.
- Depresión y otros trastornos afectivos.
- Trastornos esquizofrénicos.
- Conductas de consumo de alcohol y drogas.
- Conductas obsesivas y compulsivas.
- Problemas de insomnio.
- Conductas de alimentación alteradas (obesidad, anorexia, bulimia).
- Trastornos de la personalidad.

8.3. Trastornos emocionales que pueden estar causados o potenciados por el estrés

- **Apatía:** cuando una persona da muestras de falta de interés ante situaciones que antes sí se lo suscitaban.
- **Inseguridad:** se da en situaciones de disminución de la autoestima, o cuando la persona se ve desbordada por la tarea, dado que las demandas de la misma exceden los recursos que tiene el sujeto para enfrentarse con éxito a la actividad. En estas situaciones se da una manifiesta incapacidad para tomar decisiones o aceptar responsabilidades.
- **Frustración:** es un estado afectivo que se da cuando una persona cree haber perdido las oportunidades de conseguir una meta.
- **Agotamiento emocional:** hace referencia a un trastorno de tipo funcional que se caracteriza por sensación de debilidad, cansancio y disminución del tono vital tanto mental como corporal.

- **Pasividad:** actitud en la que una persona no hace nada por tomar las riendas de su vida, sino que se deja arrastrar por el curso de los acontecimientos.

8.4. Alteraciones cognitivas que pueden estar ocasionadas o potenciadas por el estrés

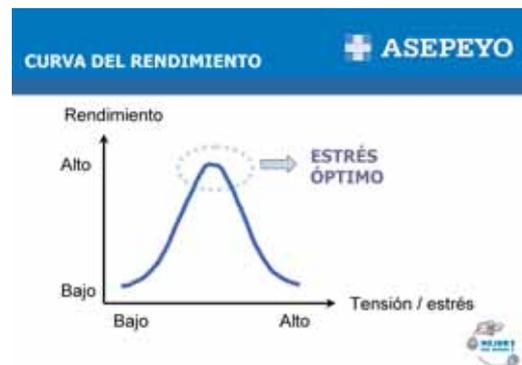
8.4.1. Relación estrés-rendimiento (Ley de Yerkes-Dodson, 1908)

Estos autores explicaron que la relación entre **estrés y rendimiento**, se describe en forma de campana invertida. Es decir, el estrés contribuye a aumentar la eficiencia o rendimiento en una tarea, pero sólo hasta un punto, una vez que se sobrepasa este umbral, los niveles de eficacia decaen. De lo cual se deduce que una cierta dosis de ansiedad puede ayudar a optimizar el resultado de la tarea. A este tipo de ansiedad se le denomina “**ansiedad facilitadora**”.

Esta ley nos resulta muy útil para el estudio del rendimiento, porque explica claramente cómo superados ciertos niveles de estrés, nuestro rendimiento, atención, concentración, decaen. Por lo que será muy conveniente tener bien presente esta relación a la hora de abordar cualquier tipo de tarea mental.

El estrés puede ser causa directa o indirecta, de una serie de alteraciones cognitivas que sin duda ocasionarán diversos grados de malestar a la persona que las padece, y que incluso podría tener repercusiones negativas en la realización de la actividad que desarrolle el sujeto afectado.

Este tipo de alteraciones no constituyen en general patología grave específica alguna, pero en el caso de personas que tengan que realizar ciertas tareas, cualquier tipo de déficit cognitivo puede hacer fracasar las actividades que se quieran desempeñar, o bien, obligar al trabajador a hacer un esfuerzo suplementario que pronto se traducirá en fatiga.



8.4.2. Atención y concentración

Se trata de una actividad cerebral cuyo objetivo es captar estímulos. Este tipo de proceso mental se dejará afectar por el tipo de demandas de la tarea y por el estado emocional del sujeto. Una tarea monótona y aburrida hará disminuir la atención y concentración, mientras que una tarea estimulante, interesante o divertida, hará todo lo contrario.

El estrés, los trastornos emocionales, la falta de sueño o el cansancio, harán disminuir estas capacidades.

8.4.2. Memoria

Podríamos definirla como un conjunto de procesos mentales cuyo objetivo es retener y recuperar después, la información almacenada con las mínimas variaciones. Hay factores que facilitan el recuerdo como la motivación, el interés, la ausencia de estrés excesivo; y otros, como el estrés, la depresión, la fatiga o el desinterés, que lo dificulta.

8.4.3. Pensamiento

Constituye el proceso rector del sistema cognitivo, este acto engloba decidir, meditar, ordenar, juzgar, reflexionar... pensamos en imágenes, pero la transmisión de ideas la hacemos siempre a través del lenguaje, por lo que el dominio del mismo va a ser fundamental para la consecución de una buena comunicación.

El estrés es uno de los factores distractores más importantes con los que se puede encontrar tanto el pensamiento como el lenguaje. En situaciones estresantes, la capacidad cognitiva y el lenguaje se ven alterados, se enlentecen y se producen de una manera irregular, dando lugar a diferentes tipos de problemas, sobre todo si el sujeto se encuentra realizando tareas de alta exigencia psíquica.

9. Problemas fundamentales ocasionados por el estrés

El estrés, en general, presenta dos tipos de problemas fundamentales, que son los causantes de todas las disfunciones que genera.

9.1. La forma de responder ante estresores mentales es la misma que ante estresores físicos

Activamos los mismos mecanismos orgánicos de repuestas del estrés ante estresores mentales y físicos. Damos unas repuestas de activación orgánica exageradas cuando percibimos ciertos estímulos psicológicos que no demandan este tipo de alerta física, por lo que toda la tensión excesiva que genera el organismo, no se puede neutralizar con las reacciones básicas de defensa (lucha o huida), sencillamente, porque no hay agresor físico al que enfrentarse, y por tanto no se podrá canalizar o “quemar” de forma adecuada el exceso de energía. Si este tipo de repuestas desadaptativas se suceden de forma frecuente en el tiempo, el resultado será el desarrollo de ciertos tipos de enfermedades funcionales que afectarán de forma específica a los órganos diana de cada persona.

9.2. Tanto el estrés físico como el mental tienden a acumularse

El problema no estriba en sí en la cantidad de estrés originado o el tipo de estrés en concreto, sino en el tiempo de exposición al mismo. Según Frese y Zapf (1988) es posible observar ciertas formas temporales de incidencia del estrés:

- Existe un **“patrón de reacción al estrés”**, por el cual se explica cómo el efecto de un factor estresante, puede irse acumulando hasta llegar a producir un problema psicológico después de un cierto tiempo de exposición al mismo. Sin embargo este patrón no parece originar demasiada severidad sintomática, ya que si la exposición al estresor concluye, todavía se pueden normalizar los sistemas mentales afectados.
- Podemos distinguir otro patrón de estrés llamado **“patrón de acumulación dinámico”**, que asume que debido a que el estresor primario ha podido tener ciertos efectos debilitadores sobre el organismo, cualquier otro estresor que incida sobre el sujeto, impactará sobre un sistema ya mermado, por lo que las consecuencias para la persona, pueden ser mayores de las esperadas en principio. Por tanto, este tipo de patrón postula que el estresor puede producir efectos nocivos, incluso en estadíos posteriores a la desaparición del mismo.
- El **“patrón de ajuste”** nos muestra cómo la exposición al factor estresante y los problemas que éste ocasiona aumentan de forma proporcional, sin embargo, parece que ocasionalmente después de cierto tiempo, los trastornos comienzan a remitir a pesar de que el estresor siga actuando.

- Y por último contemplaremos **“el efecto de latencia”**, el cual explica cómo tras un período de incidencia del estresor, puede aparecer un trastorno, incluso si el estresor desencadenante ya ha desaparecido.

10. Consecuencias del estrés en la organización

Según las encuestas realizadas por la Fundación Europea en 1996 y 2000 sobre las condiciones de trabajo, un 28% de los trabajadores refería presentar problemas de estrés. Otros estudios (Cox et al, 2000) sugieren que entre el 50 y el 60% del total de los días laborales perdidos está vinculado al estrés.

Esta situación no sólo representa importantes repercusiones sobre la salud de los trabajadores, sino que el estrés laboral implica un perjuicio al rendimiento económico de la empresa. Una vez está presente el estrés laboral en las diferentes áreas de una organización, tendrá consecuencias que afectarán negativamente a la misma.

A continuación presentamos una relación de las principales consecuencias del estrés en las organizaciones:

- Ausencias frecuentes o prolongadas por enfermedad. Incremento del absentismo laboral.
- Tardanzas y retrasos en el trabajo.
- Alta tasa de rotación del personal. Solicitudes de cambio de puesto de trabajo.
- Insatisfacción laboral. Grupos de trabajo desmotivados. Desánimo. Falta de implicación y participación en el trabajo.
- Incremento de quejas internas.
- Incremento de consultas al servicio médico.
- Empeoramiento de las relaciones interpersonales.
- Deterioro del orden y limpieza de los puestos de trabajo.
- Baja productividad y rendimiento, tanto en los aspectos de calidad como de cantidad.
- Bajo rendimiento en materia de seguridad, lo que condiciona un incremento de los accidentes e incidentes laborales.
- Incremento de las quejas externas, procedentes de clientes y/o usuarios.
- Equipos y maquinarias averiadas y demoras en su reparación.
- Desperdicio o sobre-utilización de la iniciativa y la creatividad.

A continuación se muestra una tabla resumen de los efectos y consecuencias del estrés a nivel personal y de la organización:

EFFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

EFFECTOS SUBJETIVOS	EFFECTOS COGNITIVOS	EFFECTOS SOBRE LA SALUD	EFFECTOS CONDUCTUALES	EFFECTOS FISIOLÓGICOS	EFFECTOS EN LAS ORGANIZACIONES
Ansiedad	Incapacidad para tomar decisiones	Asma	Predisposición a accidentes	↑ niveles de catecolaminas en sangre y orina	Absentismo
Agresión		Amenorrea	Consumo de drogas		Relaciones laborales pobres
Apatía	Incapacidad para concentrarse	Dolor de espalda y pecho	Explosiones emocionales	↑ corticost. en sangre y orina	Mala productividad
Aburrimiento		Trastornos coronarios	Comer en exceso	↑ niveles de azúcar en sangre	Altas tasas de accidentes
Depresión	Olvidos frecuentes	Diarrea	Falta de apetito	↑ ritmo cardíaco	Altas tasas de cambio de trabajo
Fatiga	Hipersensibilidad a la crítica	Mareos y desvanecimientos	Beber y fumar en exceso	↑ presión arterial	Mal clima en la organización
Sentimientos de culpa	Bloqueos mentales	Trastornos gástricos	Excitabilidad	Sequedad de la boca	Antagonismo con el trabajo
Vergüenza		Poliuria	Conductas impulsivas	Sudoración intensa	Falta de satisfacción con el desempeño del empleo
Irritabilidad		Cefaleas y migrañas	Alteraciones en el habla	Dilatación de pupilas	
Mal genio		Trastornos neuróticos	Risas nerviosas	Dificultad para respirar	
Tristeza		Pesadillas	Incapacidad de descansar	Períodos de calor y frío	
Baja autoestima		Insomnio	Temblores	"Nudo en la garganta"	
Tensión		Psicosis		Adormecimiento y hormigueo en los miembros	
Nerviosismo		Trastornos psicósomáticos			
Soledad		Diabetes			
		Sarpullidos y picores en la piel			
		Pérdida de interés sexual			
		Debilidad			

No hay que olvidar las consecuencias que puede ocasionar el estrés en la vida social y familiar de la persona. La mayor irritabilidad, ansiedad y demás alteraciones emocionales y cognitivas suponen un obstáculo para las relaciones personales, familiares y sociales en general, dificultando la comunicación y favoreciendo los enfrentamientos o el desinterés.

11. Intervenciones sobre la persona para la prevención-reducción del estrés

11.1 Normas básicas para prevenir el estrés

A continuación se detallan aspectos básicos que deben tenerse en cuenta a nivel personal para la prevención primaria del *estrés*.

- **No fumar.** El tabaco es responsable de enfermedades cardiovasculares, respiratorias y está implicado de forma inequívoca en la génesis de varios tipos de cáncer, sobre todo el de pulmón. De forma errónea muchos fumadores consideran que fumar alivia el estrés. Sin embargo esta sensación está relacionada con los efectos de la nicotina y la dependencia que genera, exacerbando las manifestaciones de estrés, ya que estimula la producción de adrenalina.
- **Consumir alcohol con moderación.** El abuso de alcohol, aparte de sus efectos sobre el organismo (alteraciones circulatorias, hepáticas, trastornos metabólicos, endocrinos y nerviosos) favorece los estados depresivos y puede afectar al entorno laboral, familiar y social del individuo.
- **Alimentación sana y equilibrada.** Rica en vitaminas y fibra (frutas y verduras frescas), pobre en grasas, azúcar y sal. La dieta mediterránea rica en elementos tan saludables como cereales, pasta, pescado, aceite de oliva y frutos secos, es ideal para prevenir el estrés. Así mismo es aconsejable reducir la ingesta de café, té y bebidas con cafeína. Es importante comer a intervalos regulares ya que la falta de azúcar en sangre (hipoglucemia) provoca la liberación de adrenalina. (Ver anexo I, Recomendaciones de la dieta equilibrada, según SENC).
- **La realización de ejercicio físico** de forma regular es un elemento muy importante para la prevención del estrés. Elimina el exceso de adrenalina, confiere un estado de alerta mental y físico y favorece el sueño. Deben escogerse ejercicios que no provoquen un estrés adicional. Actividades físicas como caminar, ir en bicicleta o nadar permiten ir mejorando el estado físico progresivamente. Otros ejercicios recomendables donde además se favorece la relación social son el golf, los bolos, el badminton, y otros deportes de equipo.
- **Respetar las horas de sueño.** Descansar entre 7 y 8 horas (en el caso del adulto) es fundamental para facilitar la recuperación del organismo.
- **Dedicar tiempo a la familia, a los amigos y a las actividades de ocio** (leer, pintar, pasear...) ayuda a disipar los pensamientos negativos y las preocupaciones.

11.2 Técnicas de respiración (ver anexo II y CD)

La respiración profunda es uno de los métodos más rápidos de relajación que existen. Bien utilizada puede constituir para *cualquier persona* un potente agente ansiolítico que le tranquilizará y le dará las fuerzas necesarias para continuar con la tarea que se encuentre realizando. Una de las principales ventajas que presenta la respiración es que no entraña ningún tipo de contraindicación. Es por tanto la respiración una técnica antiestrés altamente eficaz y segura, que se puede practicar asiduamente y sobre todo, en momentos de estrés.

11.2.1. Beneficios de la práctica de las técnicas de respiración

Beneficios psicológicos

- Previene y reduce el estrés.
- Potencia el autocontrol emocional.
- Aumenta la atención, concentración y receptividad.
- Desarrolla la intuición y percepción.
- Ayuda a soltar tensiones.
- Potencia la relajación psíquica.
- Produce sedación del sistema nervioso.
- Mejora el insomnio.
- Potencia la toma de consciencia corporal.
- Constituye el pilar básico en las técnicas de afrontamiento del estrés.
- Mejora los problemas psicológicos en general, muy especialmente los trastornos de ansiedad.

Beneficios físicos

- Mejora la oxigenación cerebral.
- Mejora la hipertensión.
- Previene la arteriosclerosis.
- Mejora la circulación periférica.
- Relaja el sistema circulatorio y los músculos.
- Ayuda a controlar la diabetes y la obesidad.
- Mejora las menstruaciones dolorosas e irregulares.
- Aumenta la potencia sexual.
- Mejora las enfermedades de la piel, acné y alergias.
- Alivia el dolor.
- Mejora los cuadros reumáticos.
- Aumenta la resistencia a la cirrosis y hepatitis.
- Mejora tanto el estreñimiento como las diarreas funcionales.
- Potencia la resistencia del aparato respiratorio frente a las infecciones y al asma.

11.3. Técnicas de relajación (ver anexo III y CD)

La relajación es el mejor método de afrontamiento del estrés. Es un ejercicio fácil, rápido, natural y muy eficaz. Al igual que la respiración profunda no presenta efectos indeseables asociados a su práctica.

11.3.1. Concepto de relajación

Comúnmente se entiende por relajación “soltar tensiones”, hacer aquello que nos apetece, expansionarnos, dejar el trabajo y divertirnos. Sin embargo, para el profesional el concepto de relajación va más lejos. Se busca la consecución de la armonía psicofísica e impulsar las potencialidades positivas de la persona, además de los objetivos preventivos y terapéuticos que casi siempre se persiguen. Pero la relajación, sobre todo, constituye una forma de vida, un verdadero método que comenzará por enseñar al alumno una respuesta básica de desactivación del tono muscular, recondicionando positivamente esta respuesta, a la vez que toma consciencia de sus tensiones vitales y reacciones inadecuadas.

Tras la eliminación de las respuestas psicósomáticas negativas, y una vez adquiridas las habilidades básicas, el sujeto con un nuevo control y dominio de sí mismo, generalizará la respuesta de relajación recién aprendida a su vida diaria y se adentrará, si lo desea, en nuevos caminos que le llevarán a explorar niveles de consciencia más elevados, que contribuirán sin duda a una existencia más plena, alejada de la angustia vital y contaminación del espíritu tan frecuentes en esta era de la prisa y la ansiedad.

La relajación

- Es una respuesta y una habilidad para mejorar la mente y el cuerpo.
- Es aprender una estrategia para desactivarnos.
- Es sentir resonar el cuerpo en salud.
- Es serenar mente y cuerpo.
- Es concentrarse pasivamente.
- Es una habilidad para reducir tensión física y psicológica.
- Es centrar la mente.
- Es conseguir un estado de serenidad, paz, armonía y equilibrio profundo.
- Es estar en el momento presente.
- Es vivenciar la consciencia corporal.
- Es abandonar las preocupaciones cotidianas.

11.3.2. Beneficios de la relajación

Beneficios físicos

- **Beneficios cardiovasculares:** disminución de la frecuencia cardíaca; al producirse la respuesta de la relajación, los músculos que rodean las arterias se relajarán y aumentarán su calibre, por lo que habrá una disminución de la tensión arterial. El corazón no tendrá que hacer tanto esfuerzo para bombear la sangre; como consecuencia, los latidos serán más armoniosos, menos frecuentes y se mejorará la hipertensión arterial.
- **Reducción de las tensiones musculares:** en estado de relajación disminuirán tanto las tensiones de la musculatura extrínseca (la palpable, externa) como de la intrínseca (los músculos que rodean los vasos sanguíneos) y de nuevo mejorará la hipertensión arterial.

La disminución del tono muscular es el primer efecto que se siente durante la práctica de relajación. El organismo ha aprendido a defenderse del medio ambiental externo potencialmente peligroso con un aumento del tono muscular. Si este tipo de reacción biológica, fruto de una sobrecarga emocional, se mantiene en el tiempo, habrá un gasto de energía inútil y excesivo que conllevará un “agotamiento crónico”.

Por otra parte, esta respuesta muscular exagerada mantenida en el tiempo, dará lugar a calambres y dolorosas contracturas musculares, una sensación de tensión y rigidez que impedirá realizar unos movimientos armónicos y que en casos más graves podría derivar en patologías más serias, como las cefaleas tensionales, bruxismo¹, dolor temporomandibular, dolores musculares crónicos, etc.

- **Mejora la actividad sexual,** con frecuencia deteriorada por la tensión y ansiedad.
- **Mejora el funcionamiento del aparato digestivo y urológico:** al relajarse la musculatura intrínseca de estos sistemas, se evitan la aparición de espasmos, cólicos, diarreas.
- **Mejora la función del sistema respiratorio:** al relajarse la musculatura extrínseca (diafragma y músculos intercostales principalmente) se produce una mejoría de la capacidad funcional de los pulmones favoreciendo la ventilación pulmonar en general. Esta capacidad también se ve potenciada por la distensión de los músculos intrínsecos del árbol bronquial, permitiendo una mayor absorción de aire, con los beneficios que esto conlleva sobre todo en las personas afectadas de alguna patología respiratoria (bronquitis, asma, enfisema...).

¹

Bruxismo.- hábito de rechinar o apretar los dientes en momentos que no corresponden a la masticación de los alimentos, con especial frecuencia durante el sueño nocturno.

Otros beneficios

- Disminución de la velocidad de sedimentación de la sangre.
- Reducción del colesterol y triglicéridos.
- Reducción de la glucemia basal.
- Disminución de los niveles de adrenalina y noradrenalina en sangre y orina.
- Reducción de la tiroxina (hormona tiroidea) circulante.
- Disminución de la glucosa.
- Reducción del cloro y potasio plasmático.

Beneficios psicológicos

- Ayuda a prepararse para el estrés y a superarlo.
- Disminuye la ansiedad y el nerviosismo.
- Mejora el insomnio y consigue un sueño más tranquilo y reparador.
- Potencia el autocontrol emocional.
- Ayuda a afrontar acontecimientos estresantes, temidos o negativos.
- Reduce la agresividad, la irritabilidad y la ira.
- Mejora la autoestima.
- Reestablece un diálogo positivo con el propio cuerpo que redundará en un incremento de seguridad personal y autoconocimiento.
- Mejora el miedo y las fobias.
- Potencia la creatividad y la resolución de problemas.
- Ayuda a adquirir hábitos más sanos, superando adicciones e incrementando la fuerza de voluntad.
- Ayuda a afrontar las actividades de la vida diaria con menor tensión y mayor seguridad.
- Potencia la atención y la concentración.
- Incrementa el rendimiento en el estudio.
- Mejora las relaciones interpersonales al mantener una visión más optimista y un tono más relajado frente a las mismas.

11.3.3. Otras técnicas de relajación básica

MEDITACIÓN

Técnica que pretende alcanzar un estado de relajación completa de mente y cuerpo utilizando métodos de concentración o contemplación de imágenes, objetos o palabras. La postura que se adopta en la meditación es importante, aunque no necesariamente son imprescindibles las posturas de yoga.

YOGA

Técnica y filosofía utilizada en la prevención y tratamiento del estrés. Favorece el entrenamiento físico, mental y espiritual. El más practicado en occidente es el *hatha* yoga que es el que se basa en clásicas posturas y ejercicios. Su filosofía defiende que el beneficio que comporta el ejercicio físico se incrementa mediante el desarrollo mental y espiritual.

Mejora la flexibilidad y se apoya en la respiración.

MASAJES

Técnica que se utiliza fundamentalmente para estimular la circulación, aliviar dolores musculares y provocar una sensación placentera. Habitualmente se utiliza como complemento de la medicina tradicional.

DIGITOPUNTURA

Técnica que combina el masaje con la acupuntura y que se utiliza asociada a otros tratamientos complementarios o tradicionales. Se utiliza en los trastornos por estrés, alergias, asma, depresión, insomnio y migraña.

REFLEXOLOGÍA

Se trata de una terapia relajante basada fundamentalmente en el masaje de unas zonas específicas del pie, donde se encuentran los llamados “puntos de reflexión”, que se corresponden con los diferentes órganos del cuerpo. Al efectuar el masaje sobre un punto de reflexión concreto se trata un órgano determinado.

MUSICOTERAPIA

Aplicación científica del sonido, la música y el movimiento que, a través del entrenamiento de la escucha y la ejecución sonora, facilita la comunicación, la expresión individual y favorece la integración social y controla el estrés.

Los estilos musicales y sonidos que más se utilizan en esta técnica son: música *New Age*, Mozart, sonidos de la naturaleza y estilos personalizados en función de las preferencias.

11.4. Técnicas de visualización

La visualización es la creación voluntaria y consciente de imágenes mentales y sensaciones, con el objetivo de obtener cambios positivos en la calidad de vida.

Todas las personas visualizan, es decir, recuerdan experiencias pasadas. Es una capacidad natural que existe en el ser humano. Se piensa en imágenes.

La visualización es por tanto, un acto consciente y voluntario y no un sueño. Es un acto que busca en su objetivo una mayor concreción. Es un proceso de pensamiento que invoca el uso de los sentidos.

La persona debe saber elaborar las visualizaciones adecuadas, que le conduzcan a unas estrategias precisas con las que elaborar una metodología para el éxito. En este caso, el objetivo sería aumentar el rendimiento disminuyendo el estrés y la fatiga.

11.4.1. ¿Por qué funciona la visualización?

Las personas experimentan indirectamente la realidad, como si estuvieran contemplando una pantalla de televisión en su mente. No experimentan el mundo como es realmente: sólo pueden ver lo que hay en su pantalla. Y lo que hay en su pantalla está determinado en gran medida por el poder de la imaginación.

Esto significa que su mente y cuerpo reaccionan de forma muy similar tanto ante experiencias imaginarias como ante experiencias reales. En particular, su subconsciente no parece hacer distinción entre los datos sensoriales “reales” y las impresiones sensoriales vividas que obtienen durante un ejercicio de visualización.

Desarrollar facultades de visualización es sólo cuestión de aprender a hacer conscientemente lo que hacemos inconscientemente.

Afortunadamente para los más escépticos, la técnica funciona tanto si se cree en ella como si no. La mente se encuentra preparada de tal forma, que hará que se obtengan los resultados deseados, tanto si se confía en el método como si no. Sin embargo, los resultados serán más rápidos y contundentes si, además de la práctica simple, se confía en la aplicación de dicha metodología.

La técnica de la visualización se desarrolla mejor si la persona se encuentra en una posición confortable (sentada, recostada) y relajada. Las técnicas de relajación pueden utilizarse como antesala a la visualización (anexo III).

Una imagen que se recomienda es la de *la luz blanca*, que simboliza limpieza y por tanto elimina emociones negativas. Estar rodeado de una luz blanca o rosada confiere una sensación de tranquilidad y sosiego. Así mismo, puede utilizarse la evocación de imágenes de escenas idílicas (un prado verde, un río, el mar, etc.) e imaginarse en ellas.

La técnica de la visualización puede ser **guiada** (conducida por una voz, por ejemplo una grabación que te guía en un viaje por un entorno agradable) o **no guiada** (las sensaciones del entorno son las que conducen a las imágenes)

11.4.2. Visualización en la acción

Esta técnica constituye un tipo muy particular de visualización. Su metodología es distinta a otros tipos de visualización, pero su fundamentación y objetivos son muy similares.

La técnica se desarrolla en un estado de vigilancia relajada en medio de la acción.

El objetivo es alcanzar un nivel de relajación aceptable con los ojos abiertos mientras permanecemos activos. Si la relajación y concentración son adecuadas, podremos poner en práctica la técnica de visualización y aumentar el rendimiento sea cual sea la actividad que estemos desarrollando en ese momento.

Esta práctica es muy útil para situaciones estresantes que están a punto de desbordarnos, para aumentar el nivel de ejecución de la tarea, para potenciar concentración, atención y memoria.

11.5 Estiramientos

El estiramiento muscular es una de las premisas básicas para la relajación física y mental. Sus beneficios frente al estrés son múltiples: va a favorecer una elongación de los músculos rígidos o contracturados, favoreciendo el aporte sanguíneo, con lo cual el organismo se recupera y se prepara para cualquier tipo de actividad.

El estiramiento debe ser suave, progresivo, rozando el umbral del dolor y nunca se debe ejercitar realizando el ejercicio con rebotes, porque estos podrían ocasionar desgarros microscópicos en las fibras musculares que ocasionarían la pérdida de elasticidad del músculo.

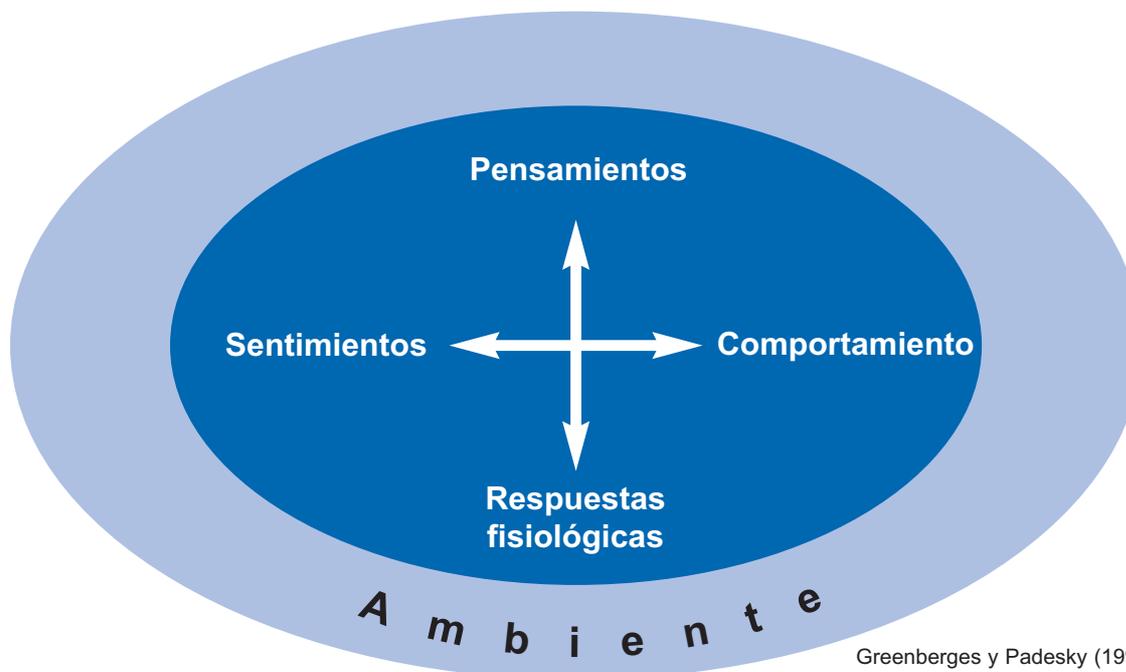
Los estiramientos son técnicas muy antiguas, son prácticas que se realizan diariamente de forma inconsciente, sentado en la silla de la oficina, al levantarse o acostarse; todo el día en diferentes momentos nos estiramos de alguna forma para sentirnos mejor y liberar un poco el cansancio, o el estrés acumulado por el cúmulo de trabajo o los problemas del día a día.

Ver anexo IV: Ejercicios de estiramiento.

11.6 Técnicas cognitivas antiestrés

Estudiando nuestra forma de pensar para el control del estrés

LOS CINCO ASPECTOS DE LA VIDA



En el esquema anterior podemos observar cinco “etiquetas” diferentes, cada una de ellas corresponde a las diferentes áreas de la vida de una persona. En realidad, todas ellas están interconectadas, y tienen relación con las distintas maneras que tiene una persona de responder ante las circunstancias de su existencia.

Estas formas de respuesta se interrelacionan entre sí, de modo que los cambios o variaciones en una de ellas va a influir en los demás. Comprender este entramado de interacciones en las formas de responder de una persona, ayuda a entender en gran parte nuestros problemas.

Los pensamientos ante cualquier situación van a determinar el tipo de conducta emitida, al igual que desencadenar una serie de reacciones fisiológicas de carácter positivo o negativo, en función de la naturaleza del pensamiento. Es decir, pensamientos agradables, positivos, originarán conductas apropiadas y respuestas fisiológicas sanas; pero la inversa también es cierta.

A su vez todas estas respuestas se encuentran interconectadas con el ambiente: un ambiente placentero, tranquilo, siempre será el marco ideal para el transcurso de la vida,

conduciendo directamente hacia el equilibrio armónico de la persona, pero... en este caso, también se puede observar la bidireccionalidad de la relación: pensamientos demasiados negativos, conductas desestructuradas o alteraciones fisiológicas, a la larga pueden deteriorar el ambiente en el que se desenvuelve el sujeto, apartándolo de sus redes sociales de apoyo, creando problemas laborales, etc.

En resumen, hacer, pensar, sentir (emociones o respuestas fisiológicas) son las formas en que el ser humano se expresa en el mundo. Estos tres aspectos se encuentran íntimamente relacionados con el ambiente en el que se ubica una persona. Un deterioro o déficit en una de estas áreas, influirá en todas las demás de forma incuestionable.

11.6.1. Características de los pensamientos automáticos negativos

Existen una serie de pensamientos denominados **automáticos** que se encuentran presentes siempre en la mente. Unos son de signo positivo y otros de signo negativo. Los positivos, son siempre saludables y nada molestos, constituyen un indicador de salud mental, por lo que no vamos a proceder a estudiarlos; sin embargo, los negativos sí es interesante conocerlos, ya que son los causantes de numerosas perturbaciones emocionales.

Todos ellos comparten una serie de características básicas que se exponen a continuación:

- Son mensajes específicos, discretos y cortos.
- Parecen telegráficos.
- Suelen ser muy exagerados.
- Son diferentes según las personas.
- Son muy rápidos y difíciles de percibir.
- Son aprendidos.
- Son difíciles de desviar.
- Nos cuesta dejar de pensar en ellos.
- Casi siempre son creídos (aunque sean muy irracionales).
- A menudo se expresan en términos de “debería”, “habría”, “tendría”.
- Se viven como espontáneos.

11.6.2. Estrategias para el cambio de pensamiento

Si el sujeto presenta con cierta frecuencia pensamientos automáticos negativos de tipo catastrófico, en los que suele anticipar situaciones o consecuencias negativas derivadas de sus acciones, su umbral de estrés se verá incrementado de manera notable, por lo que es muy probable que sus peores augurios se cumplan (“profecía que se autocumple”).

Pensamientos del tipo “no puedo más”, “me saldrá mal”, “nunca cambiaré” “no conseguiré concentrarme” son muy disruptivos para cualquier tipo de personalidad, y además influyen muy negativamente en la ejecución de la tarea a realizar, pudiendo cortocircuitar el éxito de la misma.

El primer paso para vencer este tipo de parásitos mentales, es procurar tomar conciencia de nuestros propios pensamientos, para a continuación, procurar sustituirlos de la manera más realista –que no positiva- posible. Si nos vamos a extremos de optimismo, es posible que la persona no crea lo que se está intentando decir, por lo que es muy probable que invalide el intento de neutralización.

Ejemplo inadecuado:

Pensamiento negativo: “ me saldrá mal”.

Pensamiento excesivamente optimista: “siempre me saldrá todo bien”.

Ejemplo adecuado:

Pensamiento negativo: “me saldrá mal”.

Pensamiento positivo racional adecuado: “si me concentro lo podré hacer bien, ya lo he conseguido otras veces”

11.6.3. Técnica de Reorganización Cognitiva

En ocasiones, el comportamiento viene determinado más por la forma de percibir las situaciones y los recursos disponibles para hacerles frente, que por las exigencias reales de la situación.

Si la forma de percibir o evaluar la situación y los pensamientos generados son negativos o inadecuados, la respuesta conductual será probablemente así mismo inadecuada.

El objetivo de esta técnica es modificar la manera de interpretar las situaciones (pensamientos y evaluaciones irracionales), para que no se desarrollen respuestas emocionales inadecuadas, sino conductas que permitan dar una respuesta eficaz a la situación planteada.

Fases de reorganización cognitiva

Descripción de la situación real de forma objetiva

Identificar los pensamientos motivados por esta situación

Sentimientos y emociones generados por esta interpretación de la situación

Cuestionar la veracidad de los pensamientos y sustituirlos por pensamientos realistas que

den lugar a respuestas racionales

Ejercicio

Aprendiendo a cuestionar los pensamientos negativos (ver anexo V)

Situación: Si ha conseguido identificar cuál es la situación que ha originado su malestar emocional, descríbala en este apartado de forma breve y concisa:

- ¿Qué ocurrió?
- ¿Qué hora era?
- ¿Con quién se encontraba usted?
- ¿Dónde se encontraba?

Si todavía no sabe a qué se debe su bajo estado de ánimo, reflexione e intente recordar los principales acontecimientos que hayan tenido lugar los últimos días.

Pensamientos negativos: En este apartado debe plasmar la descripción de sus pensamientos automáticos negativos, de la manera más concreta que pueda. Evite expresar pensamiento vagos que no le ayuden a centrarse en el porqué de su malestar presente.

Si no consigue describir cuáles son sus pensamientos negativos puede probar a utilizar la **técnica del monigote**.

TÉCNICA DEL MONIGOTE

Dibuje un monigote con aspecto triste. Imagine algunos pensamientos negativos por los que se sienta preocupado el personaje, y escríbalos en el globito situado al lado de su cabeza.



Sentimiento: Ahora debe intentar primero identificar y después anotar cuáles son las emociones dolorosas que siente en la actualidad, en relación a la situación y a los pensamientos anteriormente descritos. Asimismo, también debe describir las sensaciones físicas relacionadas con el problema en cuestión.

Respuestas racionales: Tras la identificación del pensamiento negativo, nos cuestionaremos la veracidad de los mismos y los intentaremos desmontar de forma realista y un poco más optimista. Para ello puede comenzar definiendo las palabras claves que encierra el pensamiento pesimista. Tras esto, sería útil que se formulara preguntas como las siguientes:

- ¿Qué es lo peor que me podría ocurrir?
- ¿Si sucediera lo peor, lo podría soportar?
- ¿Dónde está la evidencia de que esto es o será como creo?
- ¿Puedo demostrar lo que pienso?
- ¿Puedo conseguir estar equilibrado incluso si no consigo lo que deseo?
- ¿En realidad es tan espantoso como estoy pensando ahora?

11.6.4. Autoinstrucciones antiestrés

Las autoinstrucciones consisten en unas sencillas frases positivas, de alto contenido emocional que el usuario podría autoadministrarse con el objetivo de:

- Organizar la acción de manera adecuada.
- Desdramatizar la situación estresante.
- Potenciar la concentración.
- Darse ánimos en momentos de cierta tensión.
- Reforzar la ejecución satisfactoria.

Ejemplos:

“Venga, concéntrate un poco más, tú puedes hacerlo mucho mejor”.

“Ánimo que no es tan difícil”.

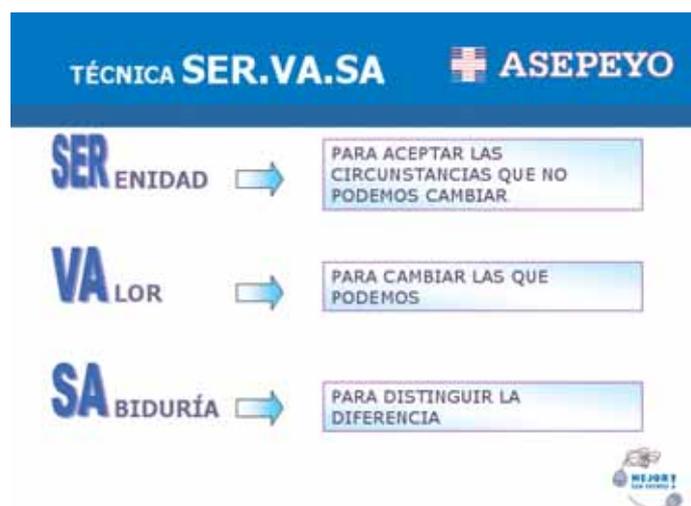
“Tranquilo, relájate, más, un poco más, respira, muy bien”.

11.7. Técnica SERVASA (Fernández-Marín, P. 2004)

Adaptación en forma de técnica psicoterapéutica de la “Plegaria de la Serenidad” de S. Francisco y habitualmente utilizada por la Asociación de Alcohólicos Anónimos, con el objetivo de prevenir, reducir y afrontar el estrés.

“ Que Dios me conceda **serenidad** para aceptar las cosas que no puedo cambiar, **valor** para cambiar las que sí puedo, y **sabiduría** para distinguir la diferencia”.

A lo largo del presente manual, aunque de forma implícita, subyace la idea dicotómica de afrontar o tolerar el estrés. En realidad todo el entramado de técnicas diseñadas para controlar el mismo, se podrían encuadrar dentro de la propuesta de tolerar o afrontar la respuesta de estrés, y precisamente la **Técnica SERVASA** ayuda a escoger la dirección más adecuada, en función de todo el articulado de variables intervinientes personales y ambientales que facilitan, reducen o modulan el proceso de estrés. A continuación pasamos a ver el desarrollo de esta macro-técnica.



Desglosaremos cada una de las partes de esta plegaria, traduciéndolas en técnicas concretas para conseguir objetivos integrales, bien definidos y aprehensibles:

11.7.1. Sabiduría

Es la habilidad primaria y principal de las tres propuestas por este sistema. Consiste en distinguir si se puede cambiar o no, el acontecimiento negativo. Es un posicionarse en la realidad y desde ésta efectuar una evaluación objetiva de la misma, para poderse plantear con argumentos claros, aceptar la situación de forma activa, o afrontarla con fuerza y valor.

Resulta muy frecuente que ambos procesos, el de aceptación, y el de afrontamiento, se deban simultanear en un momento determinado, sobre todo cuando la pérdida es irreparable, pero, por el contrario, podemos encontrar situaciones en las que el perjuicio de no elegir el modo de afrontamiento adecuado conlleve importantes problemas personales o sociales.

En el caso de que se dé una circunstancia en la que lo más apropiado sea afrontar las circunstancias estresantes, el efecto nocivo de la ausencia de mecanismos adecuados de afrontamiento, podría resultar demoledor. Recurriremos a la fórmula didáctica del ejemplo para clarificar este punto: Si encontramos el caso de un buen empleado sometido a un devastador acoso laboral, la respuesta óptima sería desarrollar todo un cortejo de conductas adecuadas de afrontamiento, tales como el manejo de técnicas de autocontrol y de contingencias ambientales, defendiendo su postura con contundencia y llegando incluso a los tribunales, si este extremo fuera necesario. Ésta sería la única vía plausible para recibir el menor impacto posible sobre su persona.

Por dura que sea la defensa y enfrentamiento en circunstancias tan penosas, esto no sería nada comparado con las consecuencias devastadoras que podría acarrear el elegir la opción inadecuada, es decir, la aceptación-tolerancia de la situación.



Lo realmente importante es saber desde qué plataforma partimos, es decir, si el evento desencadenante del problema ha generado o no, secuelas o situaciones irreversibles. Aunque tanto si la situación tiene o no remedio, el afrontamiento siempre hay que hacerlo, pero encontraremos diferencias de matiz en la práctica de esta técnica.



11.7.2. Serenidad

Implicaría tolerar de forma inteligente y calmada algún tipo de pérdida probablemente irremediable. Presenta un matiz diferencial con respecto a la resignación, no hay victimismo ni lamentación, tan sólo aceptación activa, **aceptación inteligente**, posicionamiento en la realidad, recuento de fortalezas y afán de superación desde las mismas. Centrarse en “un hacer con lo que tengo”, con lo que todavía me queda y desde ahí seguir luchando con optimismo, continuar viviendo y soñando...

Hablamos de las circunstancias en las que ya se ha producido algún tipo de pérdida irreversible, situación en la que serenamente lo aconsejable es seguir luchando por la vida desde la calma. Sería el caso de una enfermedad crónica o de un divorcio no deseado. Aceptar que nos duele profundamente la situación o la pérdida, sí. Dejarnos “llevar por la marea”, no. Continuar exprimiendo los pocos recursos de alivio que nos queden, sí. A esto nos referimos con este concepto y actitud de **serenidad activa**.

Para comprender mejor y hacer más aprehensible este tipo de recomendable actitud, vamos a revisar una serie de conocidas estrategias psicológicas, que nos orientarán en el desarrollo práctico de la **técnica Servasa**.

Tolerancia al malestar

Las habilidades básicas de tolerancia al malestar tienen que ver con la capacidad para aceptar de una manera no evaluativa ni enjuiciadora, a uno mismo y su situación actual (Linehan, 2003).

Linehan, habla del poder de la aceptación, pero no de una aceptación resignada cualquiera, si no de una “aceptación inteligente”. Hace referencia a lo que a nuestro entender es la forma óptima de encarar las pérdidas o problemas irresolubles, esto es, siguiendo la “**filosofía Servasa**”, una vez que hayamos distinguido entre lo que se puede cambiar y lo que no, si nos toca enfrentarnos a lo irreversible, hagámoslo desde la “**serenidad activa**”, desde la “**aceptación inteligente**”. Nos explicaremos, cuando el destino nos muestre su peor cara y nos obligue a enfrentarnos a aquello que tanto temíamos, no sirve de nada ir contra sus dictados, no nos podemos oponer, reclamar o llevar a los tribunales. Tampoco recomendamos “tirar la toalla” e intentar plegarnos al devenir de los tiempos de tal forma que corra peligro nuestra supervivencia.

Se trata de mantenernos serenos, en calma, dándonos permiso para sufrir e incluso buscar consuelo, pero desde la fortaleza de ánimo, con el compromiso de seguir viviendo y luchando para proporcionarnos el mejor futuro que sea posible, a pesar de los reveses con los que nos haya castigado el destino. Es darnos permiso para sufrir porque sabemos que tiene que ser así, y que no pasa nada porque lo pasemos mal, porque no puede ser, y la pena no nos resta un ápice de valor como ser humano, todo ello sin perder de vista que el permiso para sufrir siempre es estéril si no conlleva el propósito de superación. Ésta es nuestra propuesta.

A modo didáctico para facilitar al lector la comprensión de nuestras ideas, intentaremos resumir nuestro modelo de tolerancia-afrontamiento ante las circunstancias ambientales o personales adversas e irresolubles:

El anterior modelo de “**serenidad activa**” se podría desplegar ante alguna de las siguientes circunstancias que proponemos a modo de ejemplo:

- Situaciones que no se pueden cambiar.
- Algunos rasgos de personalidad muy arraigados.
- Grado de estrés tolerable.

No debe sorprendernos el afirmar que efectivamente algunos rasgos de personalidad pueden constituir patrones estables de carácter que nos pueden acompañar durante toda la vida, siendo difícilmente modificables. Por eso, cuando encontramos ciertas “peculiaridades” en nuestra forma de ser que no somos capaces de cambiar, podemos plantearnos aceptarlas y dulcificarlas para que no afecten a los demás, y para conseguir una conviven-

cia grata y estable con nosotros mismos, pero eso pertenecería al apartado de auto-aceptación incondicional.

Con respecto al “grado de estrés tolerable”, tampoco debemos dejarnos sorprender por su inclusión en este apartado. Pensemos un poco: a lo largo de nuestra vida nos podemos encontrar con ciertas situaciones que nos resulten incómodas, y que el esfuerzo de intentar cambiarlas pueda ser decididamente o estéril o sencillamente, mucho más costoso que el esfuerzo de la tolerancia, o por seguir nuestra propia jerga, **“aceptación inteligente”**.

No podemos concluir este apartado sin pararnos a reflexionar el grave problema al que se está enfrentando la sociedad actual ante la creciente intolerancia a la frustración que estamos generando. Cada vez disfrutamos de una vida más cómoda, plagada de artefactos que nos solucionan las tareas penosas, lavadoras, calefacción, aspiradoras... y no es que esto sea malo, entiéndase, no estamos en contra del progreso, todo lo contrario, estas comodidades nos facilitan el día a día y nos regalan horas para la vida de verdad (¿o no?).

El problema es que cada vez nos hacemos más débiles, ya no soportamos nada. ¿Se imagina el lector un dolor de cabeza sin aspirina? ¿Un día de invierno sin calefacción? ¡Por Dios qué suplicio tan estresante! La calefacción y las aspirinas por supuesto que son maravillosas, pero... nos educamos en la cultura de la abundancia y cuando algo falla creemos “no soportarlo”. Además, hay algo peor, desde niño hemos visto que todos los problemas físicos, se podían resolver con mayor o menor tecnología, incluso enfermedades importantes, por lo que cuando descubrimos que frecuentemente la tecnología o el esfuerzo decidido no sirven para mejorar los problemas psicológicos, como por ejemplo, las obsesiones derivadas de importantes respuestas de estrés, sencillamente, nos hundimos porque no creemos estar preparados para “poder con ello”.

Creemos que el comprender el “porqué” de la actual “baja tolerancia a la frustración”, es fundamental para tolerarla y controlarla.

OBJETIVOS DE LA TOLERANCIA AL ESTRÉS ASEPEYO

Darse permiso para:

- **Aceptar las circunstancias de forma puntual**
- **Aceptar el estrés que nos producen las circunstancias desde el equilibrio**

ACEPTAR LA REALIDAD NO ES PASIVIDAD NI RESIGNACIÓN INFINITA

Autoaceptación incondicional

La “autoaceptación incondicional” es un término semejante a la autoestima, busca como fin otorgarse algún tipo de valor aunque sea por un pequeño mérito. El concepto de la autoaceptación incondicional es mucho más generoso y si se nos permite, hasta más sabio, es la “aceptación total”, simplemente por el hecho de estar vivo, de esta forma no hay que recurrir a nuestro “currículum personal” por relajado que tengamos el concepto de mérito, para sentirnos satisfechos. Nos aceptaremos simplemente por existir y proceder de forma humana, independientemente de los errores o fracasos que cosechemos.

Vivencia del presente

Es disfrutar y trascender el momento en el que se vive, ya que éste es el único que tenemos, el pasado pasó y el futuro no sabemos si llegará. Es ésta desde luego una fórmula muy antigua de la felicidad, parece que es originaria de oriente. De nuevo otra sabia o filosofía de vida que constituye una poderosísima técnica antiestrés.

11.7.3. Valor

El valor lo debemos exhibir cuando nos enfrentemos a una situación que, aunque no sea irreparable en sí misma, sí que pudiera resultar bastante dolorosa e inconveniente. En estos casos quizá no sea tan necesaria la aceptación, como la lucha por conquistar la recuperación y restablecer la normalidad. Esto constituye el “**afrentamiento activo**”.

Para ello de nuevo podemos recurrir a una serie de técnicas clásicas en psicología, sin olvidar que en estos casos puede ser tan importante procurar cambiar la situación interna como la externa. Es decir, si pudiéramos modificar o reducir el evento traumático operando desde el plano de la realidad exterior, esto sería lo más eficaz. Como por desgracia esto no suele ser posible, debemos procurar fortalecernos emocionalmente para afrontar la situación con **valor**.

A modo didáctico, proponemos algunos ejemplos de situaciones en las que deberíamos desplegar esta actitud indicada por la técnica que nos ocupa. Estos serían:

- Circunstancias que se pueden cambiar.
- Conductas, pensamientos y sentimientos exagerados o disruptivos.
- Grado de estrés intolerable o improductivo.
- Estrés mantenido en el tiempo.

Todos estos ejemplos tienen en común ser circunstancias dañinas que se pueden y se deben cambiar aunque cueste esfuerzo, ya que de no hacerlo podríamos tener serios problemas.

Para conseguir esto, ofrecemos una pequeña descripción de las técnicas incluidas en la **técnica SERVASA**.

Reestructuración cognitiva

Método utilizado para reemplazar una creencia irracional por una racional (Ellis y Harper, 1961 y 1975) esto se va consiguiendo a base de psicoterapia. El objetivo de la misma es ir poco a poco intentando “modificar el lenguaje interno catastrofista por otro más real y menos dramático” (Fernández-Marín y Oliva, 2002). Esta técnica en realidad consiste en una adaptación del método científico a la vida cotidiana (Lega, 1995).



Autocontrol emocional

El autocontrol emocional no es una técnica en sí misma, sino un conjunto de ellas, cuyo objetivo es la superación del malestar emocional con el dominio de sí mismo, es decir, sin la necesidad de corregir o modificar el ambiente externo.

Afrontamiento del estrés

El desarrollo de técnicas específicas de afrontamiento del estrés permite aprender a relajar la ansiedad y las reacciones ante el estrés. Proporcionan una mayor capacidad de autocontrol en las situaciones particulares que habitualmente provocan (Davis, Mckay y Eshelman, 1990).

Resolución de problemas

“ El proceso metacognitivo por el que los individuos comprenden la naturaleza de los problemas de la vida y dirigen sus intentos hacia la modificación de, bien el carácter problemático de la situación misma o bien sus reacciones hacia ella” (Nezu, 1987).

“El no hacer nada”

Habría una tercera actitud bastante disfuncional y patológica que sería “el no hacer nada”, es decir, no actuar ante una situación crítica.

Como hemos podido comprobar la técnica SERVASA no es más que una aplicación estructurada y práctica de las distintas técnicas psicológicas a diferentes situaciones estresantes o perjudiciales que pueden acaecer en el devenir de nuestra vida. La fuerza y el ingenio de la técnica, reside precisamente en esa famosa **sabiduría** para distinguir lo que se puede cambiar de lo que no, ésta es la gran reflexión, la gran distinción, el punto de partida. Una vez asumido nuestro destino, tanto si es irreparable, como si no lo es, lo único que nos queda por hacer, es enfrentarnos según el tipo de pérdida con todos los recursos a nuestro alcance.

11.8. Otras intervenciones

11.8.1. Biofeedback

El biofeedback es un área de la Medicina Conductual, que en castellano significa biorretroalimentación, es decir, el registro de la información biológica del organismo, tratada convenientemente y devuelta al paciente de forma aprehensible . Se trata de una moderna técnica de autocontrol de los procesos fisiológicos autónomos del organismo.

Hasta hace bien poco se creía que muchas de las actividades biológicas mediadas por el Sistema Nervioso Autónomo escapaban por completo al control consciente de la persona. Sin embargo gracias a esta moderna metodología, se pueden conocer con ayuda de los aparatos convenientes, las respuestas fisiológicas y emocionales más básicas, controlarlas y si fuera necesario, modificarlas.

El entrenamiento en biofeedback, es en realidad un proceso educativo útil para conocer y aprender a controlar algunas respuestas inconscientes del organismo, de forma que la persona puede alterar en su propio beneficio la tensión muscular, la frecuencia cardíaca, la actividad cerebral, la respuesta dermogalvánica de la piel, la temperatura periférica, etc.

El método

El método requiere la intervención de un especialista y consiste en sentarse confortablemente en un sillón y conectarse una serie de electrodos para recoger la actividad fisiológica básica. Estas señales se registran, se procesan, se filtran y se amplifican, para posteriormente devolver la señal fisiológica de forma inteligible al paciente, el cual al tener esta información básica y hacerse consciente de ella, podrá modificarla a voluntad.

Tras una serie de sesiones de entrenamiento, el sujeto conocerá perfectamente las respuestas fisiológicas que antes escapaban a su consciencia y a su control. De esa manera, la persona aprende a relajarse convenientemente y su cerebro a dar las órdenes oportunas para no generar tensiones innecesarias, pudiendo corregir cualquier hábito pernicioso para la salud.

Este entrenamiento resulta útil para paliar el dolor, para mejorar las cefaleas, migrañas, bruxismo, calambre del escribiente, ansiedad, y en general todos aquellos trastornos psicofisiológicos de etiología psicológica.

11.8.2. Entrenamiento en habilidades sociales

Las habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales.

Son conductas aprendidas que facilitan las relaciones con los demás y la reivindicación de los propios derechos sin negar los derechos de los demás. El poseer estas capacidades evita la ansiedad en situaciones difíciles o novedosas. Además facilitan la comunicación emocional y la resolución de problemas.

Según Caballo (1986): “La conducta socialmente habilidosa es el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.”

En ocasiones se considera que habilidades sociales y asertividad son sinónimos, sin embargo se puede considerar que la asertividad es sólo la parte de las habilidades sociales que reúne conductas y pensamientos que permiten al sujeto defender sus derechos sin agredir ni ser agredido. Ser asertivo no significa mostrar una actitud agresiva ni dejar de prestar atención a los demás. Las personas asertivas pueden enfrentarse a las circunstancias en un tono relajado, evitando malentendidos e impidiendo que le convenzan para actuar en contra de sus intereses o convicciones.

Para empezar a aprender estas habilidades se deben conocer primero las técnicas básicas de la comunicación eficaz y luego incorporar esas conductas socialmente deseables que son las habilidades sociales.

Entre las diferentes habilidades, destacan:

Habilidades elementales

- Saber escuchar
- Aprender a iniciar una conversación y mantenerla
- Aprender a formular una pregunta
- Saber dar las gracias
- Aprender a presentarse y a presentar a otras personas
- Saber hacer un cumplido

Habilidades sociales avanzadas

- Aprender a pedir ayuda
- Aprender a participar
- Ser capaces de dar y seguir instrucciones.
- Saber pedir disculpas
- Aprender a ser persuasivo, convencer a los demás

Habilidades relacionadas con los sentimientos

- Conocer los propios sentimientos y saber expresarlos
- Comprender los sentimientos de los demás
- Enfrentarse con el enfado del otro
- Expresar afecto
- Resolver el miedo
- Autorrecompensarse

Habilidades alternativas a la agresión

- Pedir permiso
- Compartir algo
- Ayudar a los demás
- Aprender a negociar
- Emplear el autocontrol
- Defender los propios derechos
- Responder adecuadamente a las bromas
- Evitar los problemas con los demás

Habilidades para hacer frente al estrés

- Saber formular y responder a las quejas
- Demostrar deportividad después del juego
- Resolver la vergüenza
- Arreglárselas cuando le dejan de lado
- Defender a un amigo
- Enfrentarse a los mensajes contradictorios
- Responder a una acusación
- Prepararse para una conversación difícil
- Hacer frente a las presiones de grupo

Habilidades de planificación

- Tomar iniciativas
- Discernir sobre la causa de un problema
- Establecer un objetivo
- Recoger información
- Resolver los problemas según su importancia
- Tomar decisiones
- Concentrarse en una tarea

11.8.3. Gestión del tiempo

Determinadas situaciones que se perciben como estresantes son las derivadas de la falta de tiempo. La sensación de “estar desbordado”, o de no cumplir con compromisos u objetivos establecidos o deseados, coincide con la impresión de que disminuye la calidad de vida.

Es fundamental aprender a administrar el tiempo y decidir a qué se va a dedicar el tiempo disponible, en función de la importancia o valor de cada tarea, importancia que vendría determinada por los objetivos establecidos (anexo VI).

Fases en la administración del tiempo:

- Registrar las actividades realizadas a lo largo del día.
- Establecer prioridades y objetivos a corto, medio y largo plazo y ordenarlos según importancia y urgencia.
- Asignar un tiempo a las tareas.
- Planificar las actividades para alcanzar los objetivos establecidos, en función de la prioridad y de la urgencia.

Estrategias para aprovechar mejor el tiempo:

- Aprender a decir NO a aquellas tareas o actividades no prioritarias o que se alejan de los objetivos.
- Ignorar el resto de objetivos hasta que se hayan conseguido los de mayor prioridad.
- Incluir en el horario tiempo para imprevistos e interrupciones.
- Destinar tiempo para descansar.
- Hacer una lista de trabajos breves para realizar en períodos de tiempo muerto (tiempos de espera, viajes..).
- Delegar tareas en los demás.
- No demorar la toma de decisiones.
- No dejar que las tareas se acumulen.

Acciones para organizar el día de trabajo:

- Dedicar todos los días un mínimo de tiempo a su preparación (de 5 a 15 minutos).
- Hacer una lista con todas las tareas que desea cumplir este día.
- Clasificar las tareas por orden de prioridad según los criterios “urgente” e “importante”.
- Comenzar lo más pronto posible con lo que está clasificado como primero, hacerlo antes que aquello que tiene menos importancia.
- Calcular el tiempo necesario para cada actividad, anotarlo en la planificación y fijar horas límite para algunos trabajos que pueden “comerse” el tiempo disponible.
- Tachar las actividades a medida que las va realizando. Será un estímulo positivo ver que ha realizado la mayoría de ellas.
- Evaluar en qué tareas hubiera podido ganar tiempo.
- Trasladar las actividades pendientes a la planificación del día siguiente.

11.8.4. Técnica de solución de problemas

Consiste en ofrecer la ayuda necesaria a las personas para que sepan reconocer los problemas cuando se presentan, evitando dar respuestas impulsivas, disponer de una amplia variedad de respuestas racionales y conocer el procedimiento para poder escoger la respuesta más adecuada.

Fases de la técnica de solución de problemas:

- Considerar como habitual la presencia de situaciones problemáticas.
- Identificar y definir correctamente el problema.
- Generar el mayor número posible de soluciones o respuestas (tormenta de ideas).
- Escoger, previa evaluación, la/s respuesta/s más adecuadas para resolver el problema.
- Planificar y poner en marcha la/s solución/es seleccionadas previa valoración de su eficacia.

El resultado de la aplicación de esta técnica, mediante un adecuado entrenamiento, será el de una mayor eficacia a la hora de dar solución a los problemas, así como una reducción de las respuestas emocionales asociadas.

12. Intervenciones sobre la organización para la prevención del estrés

La Directiva Marco 89/391/CEE, y la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 que la transpone, ha supuesto una ampliación de la concepción de salud laboral; señala los principios para la prevención de los riesgos laborales, incluidos los de naturaleza psicosocial.

En la práctica habitual existe un gran desconocimiento y olvido de los riesgos psicosociales. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el motivo de este olvido a pesar de su impacto sobre la salud, es la falta de aceptación de los factores de riesgo psicosocial como reales, la ausencia de métodos para medirlos y de profesionales y organizaciones que desarrollen programas para su prevención.

La afirmación sobre la inexistencia de herramientas para la medición y evaluación de los riesgos psicosociales no es cierta. Sí que son pocas las guías o procedimientos existentes para la valoración de estos riesgos y son pocos los programas específicos que se promocionan para la investigación o la intervención en este ámbito. Los riesgos psicosociales se pueden medir, así como sus consecuencias sobre la salud. Existen métodos que permiten establecer una estimación objetiva de la situación.

La prevención de los efectos nocivos de los riesgos psicosociales en la salud debe hacer posible aquello que desde hace tiempo se predica y que está inscrito en el espíritu de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL): **adaptar el trabajo a las personas y no las personas al trabajo**. Una organización del trabajo más justa y democrática puede contribuir de forma decisiva en la prevención de enfermedades y en la mejora del bienestar de los trabajadores y a la reducción de las desigualdades sociales en salud.

Cualquier organización que desee lograr y mantener el máximo bienestar mental, físico y social de sus trabajadores necesitará disponer de políticas y metodologías que comprendan una visión integrada de la salud y la seguridad. Especialmente deberán disponer de una política de salud mental con procedimientos para la gestión del estrés, basados en las necesidades de la empresa y de sus trabajadores y sometidos de forma periódica a revisión y evaluación.

Lo esencial en salud laboral es actuar sobre el riesgo en su origen, por ello, las intervenciones para afrontar el estrés deben dirigirse por una parte a modificar los aspectos negativos que se derivan de la organización del trabajo y por otro al contenido de las tareas. La actuación sobre la organización debería complementarse con técnicas de intervención sobre la persona. No tiene sentido actuar sobre el trabajador (por medio de campañas de estilos de vida o técnicas de relajación), sin actuar sobre el origen del problema, es decir, la organización. En general, la actuación únicamente centrada en los individuos pierde efi-

cacia con el paso del tiempo; es necesario dar un enfoque global (individuo + organización).

Se mencionan a continuación cambios sencillos para la reducción del estrés en el lugar de trabajo:

- Facilitar al trabajador el tiempo necesario para realizar su trabajo satisfactoriamente.
- Facilitar al trabajador una descripción clara de su trabajo.
- Recompensar al trabajador por un buen rendimiento laboral.
- Favorecer que el trabajador tenga la oportunidad de exponer sus quejas, y tomarlas seriamente en consideración, con diligencia.
- Determinar la responsabilidad y la autoridad del trabajador.
- Favorecer el control o la satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Fomentar la tolerancia, la seguridad y la justicia en el lugar de trabajo.
- Eliminar las exposiciones a factores ambientales físicos peligrosos.
- Estudiar los fallos y los aciertos, sus causas y sus consecuencias, de actuaciones pasadas en materia de salud y de seguridad en el trabajo, con vistas a acciones de mejora futuras.
- Aprender a evitar los fallos y a fomentar los aciertos, para una mejora gradual del entorno de trabajo y de la salud.

12.1. El control interno

Es una metodología para reducir los efectos nocivos del estrés. El control interno consiste en un proceso de autorregulación donde colaboran estrechamente todos los implicados. Su coordinación puede ser llevada a cabo, por ejemplo, por el servicio de prevención propio (área sanitaria) y responsables del departamento de Recursos Humanos.

El primer paso consistiría en **evaluar**, para determinar la incidencia, prevalencia, gravedad y tendencias de las exposiciones a factores de estrés relacionados con el trabajo, sus causas y sus consecuencias para la salud, mediante instrumentos de medición existentes para ello.

En función de los hallazgos, se **analizarían** las características de dichas exposiciones y cómo se reflejan en la organización y en las condiciones de trabajo; valorando si pueden ser necesarias, suficientes o coadyuvantes para causar estrés relacionado con el trabajo y conducir a la enfermedad. Se contempla la posibilidad de cambiar dichas características y si tales cambios son adecuados para los interesados.

Posteriormente se diseñarían un conjunto de **intervenciones**, encaminadas a prevenir el estrés y fomentar tanto el bienestar como la productividad del trabajador, procurando combinar enfoques de *arriba abajo* y de *abajo arriba* ².

² De arriba abajo: estrategia de la empresa enfocando aspectos laborales causantes de estrés que afecten a la mayoría de trabajadores. De abajo arriba: estrategia en la que a cada trabajador se le autoriza e incita a adaptar sus condiciones de trabajo para mejorar la adecuación.

Finalmente se deberían realizar **seguimientos** de los resultados a corto y largo plazo de dichas intervenciones, en cuanto a las exposiciones a los estresores, las reacciones de estrés, la incidencia y prevalencia de enfermedad, los indicadores de bienestar y la productividad, teniendo en cuenta la calidad y la cantidad de los productos o servicios. Contemplando, así mismo, los costes y beneficios, en términos económicos.

Si las intervenciones no resultasen efectivas, o si su efecto fuera negativo, en algunos de los ámbitos mencionados, los implicados deberían reconsiderar lo que conviene hacer, cómo, cuándo, quién debería hacerlo y para quienes. En cambio, si los resultados son positivos en su conjunto, los participantes pueden querer proseguir o ampliar sus tareas en la misma línea, consiguiendo aprender de la experiencia de forma sistemática. Esta metodología suele ser muy positiva, no sólo para los trabajadores y en términos de estrés, salud y bienestar, sino también para la función y el éxito de las empresas y para la colectividad.

Existen también, modelos que plantean los elementos clave a tener en cuenta en la prevención del estrés ocupacional, que se deducen de las consideraciones teóricas del modelo de “demanda- control-apoyo” (Karasek y Theorell, 1990), ya mencionado anteriormente, o del modelo “esfuerzo- recompensa” (Siegrist, 1996). Estos dos modelos han sido cuidadosamente estudiados, han sido sometidos a tests empíricos y basados en pruebas. Ambos modelos proporcionan una buena base teórico-práctica para determinar los factores de riesgo psicosocial que ocasionan estrés y por tanto poder intervenir sobre los mismos, como son: las demandas del entorno, el control que ejerce el trabajador sobre su trabajo, el apoyo social del que éste dispone, el esfuerzo que realiza y la recompensa que obtiene por su rendimiento.

Para la prevención del estrés pueden conjugarse distintas alternativas, que son clasificadas como prevención primaria, secundaria o terciaria y que se centran en las distintas fases del proceso de desarrollo del estrés.

12.2. Prevención primaria

La prevención primaria se refiere a las acciones dirigidas a reducir o eliminar los factores de estrés en sus orígenes, promoviendo un medio ambiente de trabajo saludable y solidario.

Las medidas que se tomen para la prevención primaria del estrés, variarán en cada empresa según los tipos de estresores propios de cada una de ellas. Todas las intervenciones deberían basarse en un *diagnóstico previo*, que permita identificar los factores de estrés y las personas afectadas por él.

Habitualmente, para poder identificar las fuentes de estrés se distribuyen cuestionarios autoaplicables entre los trabajadores de toda la organización o de algunos centros de tra-

bajo. Además de identificar las causas del estrés laboral y las personas más vulnerables al mismo, estos cuestionarios permiten evaluar los niveles de satisfacción con el trabajo, la capacidad de afrontamiento y la salud mental. Las auditorías del estrés son procedimientos muy eficaces para intervenir en las áreas de la organización que más lo necesitan. También son un medio para el control periódico de la evolución en el tiempo de los niveles de estrés y la salud de los trabajadores, así como un punto de referencia para determinar las intervenciones posteriores.

Señalaremos a continuación los **aspectos de la organización que deberían abordarse para la prevención primaria del estrés relacionado con el trabajo** (Quick et al. 1997).

12.2.1. Diseño del puesto de trabajo

Las características del puesto de trabajo, la identidad de las tareas y su significado pueden constituir la base para mejorar la diversidad de las competencias del mismo y lograr que el trabajo se viva como algo valioso. Favorecer el intercambio de información y la autonomía posibilitará que el trabajador conozca y se sienta responsable de los resultados de su trabajo. Con la consecución de estos elementos se logrará aumentar la motivación y satisfacción del trabajador, una mejor calidad en la ejecución del trabajo, así como menor absentismo y rotación del personal.

Hackman (1977) propone los siguientes métodos para mejorar las características del puesto de trabajo:

- Constituir unidades de trabajo naturales que agrupen a personas cuyo trabajo está interrelacionado.
- Combinar tareas para que un puesto resulte menos especializado, lo que hará posible que los trabajadores ejerzan varias actividades diferentes.
- Establecer relaciones con los clientes, con los que el trabajador tiene contacto, con quienes se sirven de su trabajo o se ven afectados por él.
- Proporcionar al trabajador más responsabilidad y margen de maniobra.
- Intercambiar información, aumentando el conocimiento del trabajador sobre el proceso de su trabajo.

12.2.2. Gestión participativa

Mediante la gestión participativa (Edvinsson y Malone, 1997) se podrían conseguir distintos objetivos como:

- Contemplar e integrar las ideas y los conocimientos de individuos y grupos en los procesos de toma de decisiones de la empresa, incrementando el margen de maniobra y la responsabilidad de los trabajadores.

- Favorecer que sean los propios trabajadores quienes procedan a adaptar sus condiciones de trabajo, mediante un mejor conocimiento de las mismas.
- Mediante el control otorgado al trabajador de su propia tarea, esta experiencia le supondrá un mayor bienestar y una mejora en la productividad.

El tipo de estilo de mando será determinante para la gestión participativa, existen mandos participativos o democráticos, autoritarios o no intervencionistas. De los mandos participativos se dice que son los que logran mejorar la productividad, que reducen la rotación de personal, el absentismo y la impuntualidad, disminuyen las quejas y mejoran las relaciones entre los mandos y los trabajadores, consiguen que los empleados estén más dispuestos a aceptar los cambios y aumentan la calidad de la toma de decisiones (Tannenbaum y Massarik, 1950).

12.2.3. La jornada laboral

La distribución y duración del tiempo que trabaja una persona supone un aspecto muy importante de su experiencia laboral. Los trabajadores desempeñan varios papeles en la sociedad que pueden crearle conflictos. A la vez que trabajan para su empresa pueden estar casados, tener hijos pequeños, padres ancianos, cursar estudios o pertenecer a asociaciones de diversos tipos. Las normas y reglas que determinan su papel en el ámbito laboral pueden permitirle hacer frente al conjunto de esas demandas o hacerle la situación completamente insostenible. Los horarios laborales flexibles y el teletrabajo pueden ser soluciones que permitan satisfacer estas demandas.

Los horarios de trabajo flexibles pueden disminuir el estrés de los desplazamientos, que es un tiempo perdido para el empleado, reduciendo el tiempo de los traslados al evitar las horas punta y permitiendo una mejor adaptación a las necesidades no profesionales.

El teletrabajo hace posible que los empleados, gracias a los medios electrónicos de comunicación, trabajen una parte de su jornada laboral en su domicilio y el resto en el lugar de trabajo, lo que a su vez favorece la flexibilidad y la conciliación de las obligaciones profesionales y extraprofesionales.

12.2.4. Desarrollo de la carrera profesional

En la vida profesional existen gran variedad de puestos; desde el trabajo manual no especializado, hasta tareas que exigen habilidades concretas y, por tanto una elevada especialización.

El rápido cambio tecnológico, económico y social hace necesario considerar la necesidad de una formación continuada y el tener previsto un plan de carrera a lo largo de la vida profesional, de manera que la persona pueda adaptarse a las nuevas exigencias del puesto. La posibilidad de desarrollo profesional es un elemento claramente motivador para el tra-

bajador, sobre todo cuando existe una ligazón entre formación y promoción. Seguir un curso cuya finalidad es la posibilidad de promocionarse, es altamente gratificante.

12.2.5. Mejora de las relaciones interpersonales

En este aspecto, las intervenciones de prevención deberían incluir elementos como:

- Analizar los roles, en cuanto a la claridad, la coherencia, el exceso o la carencia de expectativas, la adecuación entre el papel previsto y el papel desempeñado con relación a los superiores, a los compañeros y a los subordinados.
- Definir claramente los objetivos, indicando las funciones y las responsabilidades de los trabajadores. Estos objetivos deberían ser razonables, estimulantes, medibles, con plazo de realización, estableciendo un diálogo activo para aclarar las dudas y las expectativas contradictorias o confusas, y estar basados en un acuerdo negociado entre los empleados y la dirección.
- Fomentar el apoyo social, para la creación de un buen clima laboral y reducir los efectos de los factores de estrés, proporcionando al trabajador un sentimiento de que se le aprecia, estima y valora, y de que forman parte de una red de comunicación y compromiso recíproco.
- Constituir equipos que permitan promover la cohesión social y solucionar los conflictos interpersonales favoreciendo la comunicación efectiva, con objetivos comunes. Considerándose, además, la tutoría y la socialización de los nuevos empleados.
- Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, fomentando la tolerancia así como la equidad y la igualdad de oportunidades entre sexos y etnias.

12.2.6. Mejora de los horarios de los turnos

Los horarios por turnos tienen un gran potencial estresante para los trabajadores. Aunque a veces sea imposible suprimir dichos imperativos, porque una serie de productos y servicios deben estar disponibles las 24 horas del día, sí que se pueden mejorar los horarios y las condiciones del trabajo por turnos, con lo que mejoran probablemente también la salud y el bienestar de estos trabajadores, así como su rendimiento. Las medidas siguientes pueden proporcionar una mejora de la turnicidad:

- Evitar los turnos de noche permanentes
- Reducir al mínimo los turnos de noche consecutivos
- Evitar los cambios bruscos de turno
- Prever algunos fines de semana libres
- Evitar la sucesión de varios días de trabajo por turnos seguidos por “minivacaciones”
- Reducir al mínimo los turnos largos y las horas extraordinarias
- Prever turnos de duraciones diferentes
- Estudiar bien las horas de comienzo y de fin de los turnos

- Mantener horarios regulares y previsibles
- Estudiar los momentos de descanso

12.2.7. Información y formación de los trabajadores

La Directiva Marco 89/391/CEE establece, en el artículo 10, la obligatoriedad del empresario de ofrecer a los trabajadores y/o sus representantes todas las **informaciones** necesarias referidas a los riesgos para la seguridad y salud, así como las medidas de prevención y/o protección que se adopten.

La información y sobre todo la formación, deberían ir dirigidas a lograr cambios de conducta en los trabajadores para conseguir su mayor integración en la empresa, la mejora de sus condiciones de trabajo y la promoción de su salud. La falta de información puede originar prejuicios, antipatías, malos entendidos, etc., llegándose a decir que es una de las causas más destacadas de los conflictos laborales, los cuales podrían ser evitados con una mejor información.

En algunos estudios se hace hincapié en que una deficiente y escasa información sobre el trabajo es uno de los aspectos que ocasiona mayor insatisfacción laboral, después de los salarios y las oportunidades de promoción.

Para garantizar la eficacia del proceso informativo deberían tenerse en cuenta determinadas condiciones como:

- La información debe ser adecuada a los trabajadores a los que se dirige.
- Debe ser clara y concreta.
- Debe realizarse en el momento oportuno.
- Debe incluir a todos los grupos de la empresa; desde la dirección a los trabajadores (descendente), desde los trabajadores hacia arriba (ascendente) y entre los mismos trabajadores (horizontal).

Los distintos tipos de contenidos de la información podrían ser basados en cuestiones generales o administrativas, en las tareas y en otras necesidades de los trabajadores.

También la Directiva Marco 89/391/CEE, en su artículo 12, establece la obligatoriedad del empresario de garantizar la **formación** de sus trabajadores. La formación es obviamente necesaria y en numerosas investigaciones aparece como una necesidad manifestada por los trabajadores, una formación que sea concreta, que esté referida y adaptada a las exigencias de cada puesto y, en definitiva, que sea útil. La impartición de formación por la empresa es una fuente de satisfacción laboral para los trabajadores y que además de los beneficios de mejora profesional para el que la recibe, conlleva ventajas para la empresa y el trabajador como el incremento de la productividad, facilita la integración del trabajador

en la empresa, desarrolla la capacidad de decisión, favorece la promoción, el aumento de retribuciones y una mayor participación de los trabajadores.

En nuestro caso, el concepto de formación como proceso de enseñanza-aprendizaje, con unos objetivos determinados respecto a algún tema, debería formar parte de un programa de intervención psicosocial, o sea, como un instrumento para prevenir los riesgos de naturaleza psicosocial. Destinada a los trabajadores, debido a que necesitan con prioridad participar en los procesos formativos para combatir la rutina y el empobrecimiento de sus tareas y, en muchos casos, porque es la única oportunidad de enriquecimiento profesional y personal que tienen a su alcance.

Debería ser una formación para la autorrealización, para la promoción, para la satisfacción laboral, para la participación, para facilitar la adaptación del individuo a situaciones que le exigen un esfuerzo especial, y que pudieran generar estrés o síntomas de inadaptación.

12.2.8. Diseño de los factores físicos del puesto de trabajo

No cabe duda de que el estrés en el trabajo pueden producirlo factores de higiene desfavorables, que pueden causar molestias y problemas de salud. Por supuesto, la corrección de estos factores es un elemento necesario, pero no suficiente, de cualquier programa de prevención del estrés.

Los factores de estrés relacionados con el marco físico del trabajo que más se suelen tener en cuenta son:

- Ruido y vibración
- Máquinas y herramientas
- Olores, iluminación, factores climáticos
- Edificios e instalaciones

12.2.9. Creación de un clima laboral saludable y sistemas de apoyo

Es importante en la prevención primaria informar a los trabajadores sobre la consideración de que el estrés es una característica propia de la vida moderna y no un signo de debilidad e incompetencia, que los trastornos mentales no discriminan a nadie y que pueden afectar a cualquier persona, independientemente de su edad, su posición social o su profesión. Señalando que no deben sentirse avergonzados por aceptar que están teniendo dificultades.

En este aspecto las organizaciones podría tomar medidas como:

- Facilitar mecanismos de apoyo y asesoramiento a través de los servicios de salud existentes.

- Ampliar y mejorar el “don de gentes” de los directivos y mandos intermedios, para la adopción de actitudes de apoyo y que puedan enfrentarse con más facilidad a los problemas de los trabajadores.

12.3. Prevención secundaria

La prevención secundaria consiste en la detección y tratamiento precoz de las respuestas individuales a los factores de estrés del trabajo, como la depresión, la ansiedad... proporcionando mecanismos de adaptación y afrontamiento.

La realización de cursos de educación y gestión del estrés ayudan a las personas a reconocer los síntomas del estrés en sí mismas y en los demás. Estos programas proporcionan muchos beneficios a los trabajadores, cualquiera que sea su nivel, y resultan especialmente útiles para que los directivos sepan reconocer el estrés en sus subordinados y tomen conciencia de sus propias técnicas de gestión y de su influencia en los demás.

Los profesionales de vigilancia de la salud con la ayuda de la organización, pueden emprender iniciativas como:

- Exámenes médicos periódicos y exploraciones selectivas
- Gestión del estilo de vida (equilibrio entre trabajo y ocio, consumo moderado de alcohol, programas antitabaco, promover una alimentación sana, etc.)
- Programas de protección cardiovascular
- Promover el ejercicio físico
- Formación en técnicas de administración del tiempo
- Técnicas de relajación
- Reforzamiento de la seguridad en uno mismo
- Entrenamiento en habilidades sociales

12.4. Prevención terciaria

La prevención terciaria supone la rehabilitación y recuperación de las personas que han padecido o padecen problemas graves de salud producidos por el estrés.

Su objetivo es minimizar las tensiones que la exposición a los estresores causan a las personas y a las empresas, facilitando programas de asistencia a los empleados, tanto grupales como individuales. Un elemento importante de la vigilancia de la salud es la detección precoz de problemas de salud mental y la remisión inmediata de los afectados al lugar donde puedan recibir tratamiento especializado.

La mayoría de las personas que desarrollan algún trastorno derivado de una situación de estrés se recuperan por completo y pueden reincorporarse a su trabajo sin problemas.

Se deberían tener en cuenta dos aspectos especiales de la prevención terciaria:

- *Asesoramiento*: proporcionar el acceso a servicios confidenciales de asesoramiento profesional para trabajadores con problemas en su trabajo o en su entorno familiar.
- *Facilitar la reincorporación al trabajo*: mediante entrevistas para valorar si la persona afectada por estrés, se siente preparada para afrontar toda o parte de la jornada laboral. Una vez reincorporado se deberían realizar seguimientos para vigilar su progreso y rehabilitación.

13. Riesgos psicosociales

13.1. Síndrome del trabajador quemado (burnout)

El síndrome del trabajador quemado, también conocido como de desgaste profesional o burnout (BO) es considerado un trastorno adaptativo crónico que surge, principalmente, cuando el trabajador ve defraudadas las expectativas que tenía respecto a su trabajo, produciéndose un desequilibrio entre éstas y su realidad laboral.

En 1974 Fredeunberger lo definió como *“el agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás”*.

Maslach, en 1976, describió el mismo como *“un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo”*.

En 1986, Maslach y Jackson lo definieron como *“un síndrome de agotamiento profesional, acompañado de despersonalización y reducción de la realización personal que se da en personas que trabajan en contacto con otras personas”*.

Pero ¿qué factores favorecen la aparición de dicho riesgo psicosocial ? Es fundamental tener en cuenta las características propias del puesto de trabajo así como las de personalidad del trabajador.

Peiró (1992) realizó un estudio de aquellos elementos presentes en la organización que podían generar burnout y los clasificó en 4 categorías:

- Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto (ruido, iluminación, vibraciones, temperatura, higiene, toxicidad, disponibilidad de espacio, sobrecarga, turnos rotativos, etc.).
- Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera profesional (ambigüedad y conflicto de rol, relaciones con jefes, compañeros y subordinados, relaciones con usuarios y clientes, falta de cohesión del grupo, pocas expectativas de desarrollo profesional).
- Estresores relacionados con la aparición de las nuevas tecnologías (cambio en habilidades requeridas, ritmo de trabajo, grado de participación y autonomía, supervisión, etc).
- Fuentes extraorganizacionales de estrés laboral: relaciones trabajo/familia.

Se han realizado algunos estudios, en relación a las variables de personalidad. Las personas empáticas, sensibles, humanas, idealistas, altruistas, obsesivas, entusiastas y susceptibles de identificarse mucho con los demás, son más proclives al BO (Gil-Monte, Peiró,

1997). Se asocian significativamente al BO la ansiedad/rasgo (Richardsen y cols, 1992) y la adicción al trabajo o “workaholism” (Nagy y Davis, 1985). Se ha observado correlación en la aparición de este síndrome en aquellos individuos que presentan un elevado grado de autoexigencia así como una baja tolerancia a la frustración.

El colectivo de profesionales más afectado es aquel que está en contacto permanente con otras personas. Según un estudio realizado por el INSS (Instituto Nacional de la Seguridad Social), dentro del sector público, el personal sanitario y el docente es el más perjudicado. Otros colectivos también afectados son los de los trabajadores sociales, los profesionales de alto riesgo y penitenciarios, siendo muy frecuente así mismo en empresarios, altos directivos o empleados que realizan tareas rutinarias y monótonas.

Muchas de estas profesiones tienen unos denominadores comunes: un elevado grado de entrega, de implicación, de idealismo y de servicio a los demás; si a todo ello sumamos la posibilidad de que estos profesionales puedan asentarse sobre una personalidad perfeccionista, con un alto grado de autoexigencia y una elevada tendencia a implicarse en el trabajo, la posibilidad de desarrollar “burn-out” se multiplica.

Como en cualquier riesgo psicosocial, la sintomatología asociada repercute y afecta al trabajador a nivel físico, psicológico y laboral.

El trabajador puede padecer, entre otros, trastornos cardiocirculatorios, fatiga crónica, cefaleas, insomnio, úlcera gástrica, pérdida de peso, trastornos musculares y articulares, dificultades respiratorias y catarro crónico. Es frecuente la presencia de ansiedad, sentimientos depresivos e incluso ideación suicida. El abuso de sustancias como el café, el tabaco, el alcohol o algunos fármacos es habitual. Les cuesta vivir de forma relajada, pueden presentar superficialidad en las relaciones interpersonales (distanciamiento afectivo) y en algunos casos hay un aumento de conductas violentas, con la consecuente afectación en las relaciones familiares. Hay una clara pérdida de interés por el trabajo y disminución de la competencia profesional, así como desmotivación, pérdida de autoestima y abandono de tareas.

Todo ello repercute indiscutiblemente en la organización que podría tener graves pérdidas económicas derivadas del bajo rendimiento del trabajador, de los posibles periodos de baja laboral (búsqueda de suplentes, gastos de formación,...) y del deterioro en la calidad del servicio ofrecido.

A todo ello habrá que sumarle el enrarecimiento del clima laboral motivado por la presencia de conflictos interpersonales, el aumento en la rotación del personal y la posibilidad de que se produzcan accidentes laborales.

13.2. Acoso psicológico (mobbing)

El acoso psicológico, también conocido como mobbing u hostigamiento psicológico puede considerarse una forma característica de estrés laboral cuyo origen es básicamente fruto de las relaciones interpersonales que tienen lugar dentro del ámbito laboral y no del propio desempeño de las tareas inherentes a su rol. La raíz de esta palabra la encontramos en el verbo inglés “to mob” que significa regañar, atacar, maltratar o asediar.

Este concepto fue introducido en las ciencias sociales por uno de los fundadores de la etología, Konrad Lorenz. En sus observaciones a especies animales en libertad observó que en determinadas ocasiones se producía el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra uno más fuerte. A este hecho lo denominó mobbing.

H. Leymann, por su parte, lo definió como *“aquella situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema de forma sistemática (al menos una vez a la semana), durante un tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir redes de comunicación de la víctima/víctimas, destruir la reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona/as acabe/en abandonando el puesto de trabajo”*.

Existen varios tipos de acoso psicológico, el **acoso vertical** (ascendente/ descendente) y el **horizontal**. El primero hace referencia al acoso ejercitado por un subordinado hacia su superior y el descendente sería el caso contrario; el hostigamiento dirigido por el superior hacia su subordinado, en cuyo caso hablamos de “bossing” (palabra con origen en el sustantivo “boss” que significa superior/jefe). El acoso horizontal es aquél en que el acoso se produce entre trabajadores de un mismo nivel jerárquico.

En algunas ocasiones, además de violencia psicológica por parte del agresor, también se imparte violencia física, en cuyo caso estaremos ante un caso de “bullying” (“to bully” significa ofender brutalmente, maltratar”).

El estudio Cisneros, realizado en la Universidad de Alcalá de Henares por el Profesor Iñaki Piñuel, autor del libro “Mobbing, como sobrevivir al acoso moral en el trabajo” concluyó que el perfil de acosador en los casos de hostigamiento psicológico es el siguiente:

- En el 70 % de los casos el acosador es el responsable de la organización (bossing).
- En un 26 % es un compañero de trabajo, del mismo nivel jerárquico que el acosado.
- En el 4 % restante se trata de un subordinado que decide hostigar a su superior.

El acosador dispone de un amplio repertorio de conductas hostiles que utiliza en contra del acosado y de las que autores como Leyman y Zapf, Knorz y Kulla hicieron una clasificación.

Leyman hizo dicha clasificación en función de la naturaleza de la acción y definió 45 comportamientos agrupados en 4 áreas (anexo VII):

- Acciones contra la reputación o dignidad personal del hostigado.
- Acciones contra el ejercicio del trabajo.
- Acciones manipulativas del flujo de información.
- Acciones de inequidad en el trato.

Por su parte Zapf, Knorz y Kulla, en 1996 realizaron la suya mediante la agrupación de dichas conductas por medio de 7 factores; ataques a la víctima con medidas organizacionales, ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social, ataques a la vida privada de la víctima, violencia física, ataques a las actitudes de la víctima, agresiones verbales y, finalmente, rumores (ver anexo VIII).

En cualquier organización se producen situaciones de conflicto entre los miembros que la componen, es un hecho esperable, pero el problema radica en aquellas situaciones en las que, siempre y cuando se cumplan los requisitos definidos por Leyman, se cronifican los conflictos y no hay una resolución satisfactoria. La adopción de comportamientos hostiles por alguna de las partes que intervienen en el conflicto, provocará una intervención de la empresa que deberá tomar medidas para resolverlo satisfactoriamente o bien optar por ignorarlo. Evidentemente, de adoptarse la última medida, el trabajador se sentirá marginado y excluido.

Las consecuencias del “mobbing “ son similares a las del estrés pero con una especial incidencia en la vertiente social. A nivel psicológico nos encontraremos con un elevado nivel de ansiedad, miedo intenso y continuo, así como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración. Suelen presentar baja autoestima y/o apatía. Para poder disminuir la ansiedad pueden desarrollar ciertas adicciones como, por ejemplo, consumo de alcohol, tabaco... En casos extremos podemos encontrarnos con cuadros depresivos graves e ideación suicida. Físicamente presentan una patología psicósomática que se deriva en múltiples trastornos funcionales y orgánicos (úlceras, taquicardia, pérdida de cabello...).

En cuanto a las relaciones interpersonales, el aislamiento, el retraimiento y la desconfianza son claros indicadores de la problemática social inherente en dicho riesgo psicosocial. En muchos casos, “la víctima” se lleva el problema a casa y ello produce un conflicto familiar que puede, incluso, acabar en una separación. Es común el sentimiento de ira y venganza contra el/los agresor/es. Todos estos factores incidirán negativamente en la organización, no sólo porque el rendimiento y la productividad de la persona disminuya considerablemente y el riesgo de absentismo laboral aumente, sino porque el clima laboral y las relaciones humanas entre compañeros se verán, a su vez, claramente afectadas.

13.3. Acoso sexual (en el trabajo)

El acoso sexual es una fuente de estrés muy importante, acarrea graves consecuencias no sólo para quien es víctima de dicha situación sino también para la empresa y la sociedad en la que vivimos.

Una de las definiciones mayormente aceptadas es la de la Comisión Europea que lo define “*como toda conducta verbal o física, de naturaleza sexual, que afecta a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo*”. Para que esta conducta sea considerada como tal es necesario:

- Que no sea deseada por la persona a la que va dirigida.
- Que la negativa o la aceptación a dicha conducta se utilice de forma implícita o explícita para tomar una decisión que repercute en la carrera profesional de un individuo.
- Que esta conducta genere un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma.

Es muy importante dejar claro que es el individuo quien debe determinar qué comportamiento le resulta aceptable y cuál ofensivo, es decir, poner el límite entre una actitud deseada (atención sexual) y una no deseada (acoso sexual). Por lo tanto la intencionalidad del “acosador” es irrelevante, será la interpretación que haga el receptor sobre dicha conducta la que determinará si para él es o no aceptable.

Una posible clasificación se hace en función de la presencia o ausencia de chantaje por parte del acosador, en cuyo caso estamos ante dos modalidades de acoso sexual, el **chantaje sexual** y el **acoso ambiental**. Entendemos por chantaje sexual aquel tipo de acoso en el que la negativa o el sometimiento a la conducta requerida por el acosador repercute en su ámbito profesional (acceso a formación profesional, continuidad de empleo, mejora económica, promoción profesional,...). Los beneficios laborales se consiguen, en base a los favores sexuales concedidos. Dicho término también es conocido como “quid pro quo”(del latín, recompensa). El acoso ambiental, por otro lado, es un hostigamiento más sutil que el anterior y se da en aquellas situaciones en las que el acosador crea con su conducta un entorno laboral intimidatorio y humillante para la persona acosada.

El acosador utiliza un amplio repertorio de conductas verbales y físicas entre las cuales podríamos destacar la presencia de bromas y chistes con connotaciones sexuales, las insinuaciones y las valoraciones sobre el aspecto físico de alguien. También son habituales las amenazas ante la negativa a acceder a alguna insinuación sexual, el ofrecimiento de beneficios laborales a cambio de favores sexuales, los tocamientos, las caricias, los besos y la violación del espacio vital de una persona, entre otros.

El acoso sexual puede darse tanto en hombres como en mujeres, entre personas del mismo nivel jerárquico o entre empleados y superiores, pero hay que tener en cuenta que existen ciertos factores de vulnerabilidad que debemos mencionar.

Los grupos con mayor riesgo a padecer acoso sexual son los de mujeres divorciadas o separadas, las recién llegadas al mercado laboral, las que se encuentran en situación precaria (contratos temporales, economía sumergida, empleos con baja calificación), mujeres con minusvalía y las pertenecientes a minorías raciales. Otros colectivos afectados son el de los homosexuales y el de los hombres jóvenes que se incorporan al mercado laboral.

Las consecuencias derivadas del acoso sexual son múltiples y variadas, repercutiendo no sólo en la “víctima” sino también en los compañeros, la empresa e, indirectamente, en la sociedad.

Hay una clara afectación de la salud mental y física del individuo receptor de esta conducta. Estas personas suelen presentar estrés emocional, ansiedad, cuadros depresivos y pánico, así como sentimientos de ira, impotencia, baja autoestima, desmotivación y humillación. La presencia de trastornos psicósomáticos como fatiga, insomnio, pesadillas, jaquecas, problemas digestivos y cutáneos son frecuentes. A su vez el absentismo, la pérdida o abandono del trabajo y la dificultad en formarse o promocionarse son frecuentes.

Todo ello repercute indiscutiblemente en la empresa, generándose un entorno laboral tenso, con una posible falta de colaboración y de trabajo en equipo, así como un aumento de absentismo y de abandono laboral. Consecuentemente se produce una disminución en la productividad y un coste económico importante.

Si a todo ello le sumamos la posibilidad de denuncia por parte de la víctima y la mala imagen pública que se genera, es importante plantearnos la prevención de este serio problema.

13.4. Fatiga mental

Se puede definir como un estado transitorio de reducción de la eficacia funcional, tanto física como mental, que viene determinada por la duración, intensidad y temporalidad de la tensión mental que le precede. Referido, fundamentalmente, a las personas que presentan una carga de trabajo principalmente intelectual.

La disminución de la eficiencia funcional se manifiesta, por ejemplo, mediante una impresión de fatiga, una peor relación esfuerzo/resultado y a través de la naturaleza y frecuencia de los errores.

Para entender mejor el concepto de fatiga mental, es necesario definir la **carga mental** aludiendo al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conoci-

mientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc). Sería el resultado de la relación establecida entre las exigencias de su trabajo y los recursos mentales disponibles para hacer frente a tales exigencias.

Otra definición de carga mental se refiere al conjunto de solicitudes experimentadas por el sistema nervioso en el curso de la tarea.

Las capacidades de la persona, en relación a las funciones cognitivas que posibilitan las operaciones mentales, constituyen sus recursos personales para dar respuesta a las demandas del trabajo mental. La memoria, la capacidad de razonamiento, de percepción, de atención o de aprendizaje, son recursos que varían de una persona a otra y pueden modificarse a lo largo de la vida.

Son muchos los factores a tener en cuenta a la hora de valorar la carga de trabajo mental. Se pueden agrupar según procedan:

- De las exigencias de la tarea
- De las circunstancias de trabajo (físicas, sociales y de organización)
- Del exterior de la organización

Las características individuales también influyen en la tensión generada. Así, características como la motivación, la autoconfianza, las expectativas laborales, capacidades, cualificación, experiencia, conocimientos, edad, estado general y otras, intervienen activamente en la producción de la fatiga mental.

La carga mental se encuentra íntimamente relacionada con el procesamiento de la información que una persona se ve obligada a llevar a cabo, cuando desarrolla cierto tipo de actividades. Cuando el requerimiento psíquico de cualquier actividad excede la capacidad de procesamiento del individuo, se produce la fatiga. Si esto ocurre de forma esporádica, el sujeto se podrá recuperar con el descanso y la situación no presentará más problemas, pero si la tarea se repite, sin permitir los tiempos adecuados para la recuperación del organismo, el trabajador podría presentar problemas de estrés con los riesgos asociados que esto supone para la salud.

Por todo lo anterior, podemos concluir que el concepto de carga mental es multidimensional, ya que de un lado se encuentra sujeto a las características personales del trabajador, y por otro a las demandas intrínsecas de la tarea a realizar por éste; incluso hay otros autores como Wickens (1992) que distingue entre distintos aspectos de la carga según la clase de habilidades de procesamiento que demande la tarea. Pero la fatiga mental no sólo presenta graves consecuencias para la salud del individuo que la padece, sino que puede conllevar graves repercusiones económicas para las empresas, debido a que la misma se encuentra relacionada con insatisfacción laboral, absentismo, baja motivación e incluso accidentes laborales.

14. Bibliografía

A.P. El Plan de igualdad contemplará el Acoso Sexual como riesgo laboral. Artículo publicado en El Comercio el 08.03.2003.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Acoso moral en el trabajo. FACTS-23, 2002.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés laboral. FACTS-32, 2002.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Consejos prácticos para los trabajadores sobre cómo abordar el estrés relacionado con el trabajo y sus causas. FACTS-31, 2002.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. El acoso en el trabajo. Información de la Agencia Europea, 2003.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. El estrés relacionado con el trabajo. FACTS-22, 2002.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Estrés en el trabajo. FACTS-8, 2002.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Trabajemos contra el Estrés. Guía de la Semana Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2002.

Almodóvar MA, Berjón MA, Cuenca R et al. Psicología del Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2001.

Benavides FG, Ruiz-Frutos C, García AM. et al. Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. 2ª ed. Barcelona: Masson, 2000.

Bibeau G, Dussault G, Larouche LM, Lippel K, Saucier JF, Vezina M, Vidal JM. Certains aspects culturels, diagnostiques de burnout (some cultural, diagnostic and juridical aspects of burnout). Montreal: Confédération des Syndicats Nationaux, 1989.

Bombín B, Tejada E. Evaluación del estrés en el Trabajo (I). Medicina del Trabajo, 1995;4:139-159.

Bombín B, Tejada E. Evaluación del estrés en el Trabajo (II). Medicina del Trabajo, 1995;4:211-223.

Bosch E, Ferrer V. Assetjament sexual i violència de Gènere.2000

Boyle A, Grap M, Younger J, Thornby D. Personality hardiness, ways of coping, social support and burnout in critical care nurses. J Advanced Nursing 1991;16(7): 850-857.

Buceta, J.M. y Bueno, A.M. Psicología y Salud. Control del estrés y trastornos asociados. Madrid: Editorial Dykinson, S.L. 1995.

Burns LS. Cómo sobrevivir al estrés insoportable.1989.

Calero C, Navarro R. El Mobbing o Acoso Moral en el Trabajo. Valencia: UGT País Valenciano, 2002.

Calero C, Navarro R. Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: El Estrés Ocupacional. Valencia: UGT País Valenciano.

Cameron SJ, Horsburgh ME, Armstrong-Stassen M .Job satisfaction, propensity to leave and burnout in RNs and RNAs: a multivariate perspective. Can J Nurs Adm 1991; 7 :43-64.

Cantera FJ. Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Notas Técnicas de Prevención-212, 1988.

Cantera FJ. Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Notas Técnicas de Prevención-213, 1988.

Carrobles JA. El Estrés y trastornos psicofisiológicos. En Caballo VE, Buela-Casal G, Carrobles JA. “Manual de Psicopatología y trastornos psiquiátricos”, 1996._

CCOO Unión Sindical de Madrid Región. Acoso psicológico en el trabajo (mobbing). Los efectos de la nueva organización del trabajo sobre la salud. Madrid: Unigráficas GPS, 2002.

CCOO. El acoso sexual en el trabajo. Guía Sindical. Secretaría confederal de la mujer de CCOO._

Ceslowitz SB. Burnout and coping strategies among hospital staff nurses. J Advanced Nursing 1989;14(7):553-558.

Código penal de 1995, artículo 184.

Comisión Europea. Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo - ¿ La “sal de la vida” o el “beso de la muerte”? Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1999.

Conde EB. Carga mental <http://www.riesgolaboral.net/revista/dossier/carga.htm>

Constitución Española de 1978 , artículos 9.2,10,14, 18 y 35.

Crespán J. Acoso Moral. BDN Training, 2002.

Cuenca R. *Introducción a la Prevención de Riesgos Laborales de origen Psicosocial.* Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo,1996.

Cherniss C. *Cultural trends: political, economics and historical roots of problem.* En: Paine WS (ed) *Job Stress and burnout.* Beverly Hills, CA: Sage, 1982.

Cherniss C. *Preventing burnout: From Theory to practice.* En J.W. Jones (ed.), *The burnout syndrome: Current research, Theory, interventions.* Park ridge, Illinois.London: House Press, 1981,172-176

Davis, M., Mckay, M. Y Eshelman, E.R. *Técnicas de autocontrol emocional.* Barcelona: Martínez Roca, 1990.

De Arquer I. *Carga mental de trabajo: fatiga.* Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Notas Técnicas de Prevención-445,* 1999.

De Arquer I. *Carga mental de trabajo: indicadores.* Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Notas Técnicas de Prevención-575,* 2001.

De Arquer I. *Carga Mental de Trabajo: factores.* Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Notas Técnicas de Prevención-534,* 1999.

Decard G, Meterko M, Field D. *Physician burnout: an examination of personal, professional and organizational relationships.* *Med Care* 1994; 32:745-754.

Del Hoyo MA. *Estrés laboral.* Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997.

Derogatis, L. R., Abeloff, M. D. y Melisaratos, L. *Premorbid personality diffeentiation of cancer and noncancer groups: A test of the hypothesis of cancer proneness,* *J. Consult. Clin. Psycho.,* 1980,48, 388-394.

Edelwich J, Brodsky A. *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions.* Nueva York: Human Services Press, 1980.

Ellis, A. Y Harper, R.A. *A guide to rational living,* North Hollywood, Calif. Wilshire, 1961.

Ellis, A. Y Harper, R.A. *A new guide to rational living.* North Hollywood, Calif. Wilshire. 1975.
Estatuto de los Trabajadores, texto refundido de 1995, artículos 17,19, 96.

Etzion D, Pines A. Sex and culture in burnout coping among human service professionals: A social perspective. J Cross-Cultural Psychology 1986;17(2):191-209.

Etzion D. Burnout: The hidden agenda of human distress. Tel Aviv University, 1987.

Everly, G. S. A clinical guide to the treatment of the human stress response. Plenum, Nueva York., 1989.

Fernández JL, Mielgo M. Escalas de apreciación del estrés. Manual. Madrid 1996.

Fernández Marín, P. La soledad de las víctimas. Incluido en prensa: Por Lola Salado. Magazine de la Vanguardia y la Razón, 2004.

Fernández Marín, P. y Oliva Real, M. Aspectos Psicológicos de la relación profesional de enfermería-paciente quirúrgico torácico. En J.L. Balibrea y S. Blanco, Manual de enfermería y cirugía torácica, Madrid: Ediciones Doyma, 2002

Fidalgo M, Pérez J .“Test de salud total” de Langner-Amiel: su aplicación en el contexto laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Notas Técnicas de Prevención-421, 1996.

Fields AL, Cuerdon TT, Brasseur CO, Getson PR, Thomppson AE, Orlowski JP. Physician burnout in pediatric critical care medicine. Crit Care Med 1995: 23: 1425-1429.

Firt H, Britton P. Burnout, absence and turnover amongst British nursing staff. J Occup Psychology 1989;62(1): 55-59.

Folkman, S.; Sachafer, C. y Lazarus, R.S. Cognitive processes as mediators of stress and coping. En V. Hamilton y D.M. Warburton (eds.) Human Stress and Cognition. An Information Processing Approach. Chichester: Wiley, 1979.

Frese M, Zapf D. Methodological Issues in the Study of Work Stress: Objective vs. Subjective Measurement of Work. Stress and the Questions of Longitudinal Studies, en Cooper CL, Payne R: Causes, Coping and Consequences of Stress at Work, Chichester, John Wiley and Sons, 1988:375-412.

Freudenberger HJ. The staff-burn-out. J Social Issues 1974;30(1):159-165.

Freudenberger HL, Nort G. Women´s burnout. Londres: Penguin Books, 1985.

Friedman, M. y Rosenman, R. Type A Behavior and Your Heart (Nueva York: Knopf), 1974.

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Presiones de Tiempo y Autonomía en el Trabajo en la Unión Europea. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1997.

- García- Izquierdo M. *Estrés y Trastornos Psicofisiológicos*. Madrid: Eudema, 1993.
- García M. *Burnout en Profesionales de Enfermería de Centros Hospitalarios*. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 1991; 7(18):3-12.
- Generalitat de Catalunya. *Assetjament sexual en el treball. Si n'ets víctima, no callis*. Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme. Direcció General de Relacions Laborals. Tríptico.
- Gil-Monte PR, Peiró JM Valcárcel P. *A causal model of burnout process development: An alternative to golembiewski and Leiter models*. Trabajo presentado en el "Seven European Congress on Work and Organizational Psychology", Győr (Hungria), 1995.
- Golembiewski R, Carter D. *Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis*. *J Applied Behavioral Science*, 1983;19(4):461-481.
- Gómez MA. *P.N.L. (Programación Neurolingüística) y Estrés Laboral. Técnicas de Intervención en la Prevención de Riesgos Laborales*. CIOPA, 2001.
- González MJ. *Una evaluación de estrés laboral y sus efectos psicológicos*. *Ansiedad y Estrés*, 1995; 1 (2-3):205-218.
- Greenberger D, Padesky CA. *El control de tu estado de ánimo*. Buenos Aires: Paidós, 1998.
- Hirigoyen MF. *El acoso moral. el maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Paidós, 1999.
- Holmes, T. H. y Rahe, R. H. *The social readjustment rating scale*. *Journal of psychosomatic Research*, 1967; 11: 213-218.
- Informe. *El mobbing: la lenta y silenciosa alternativa al despido*. *Lex Nova*, 2002; Abril-Junio: 24-27.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, *Evaluación de Factores Psicosociales*.
- Junta de Castilla y León, López F. *Guía de actuación ante el acoso sexual en Castilla y León*. Consejería de Sanidad y Bienestar Social. Secretaría de la mujer de la Unión Sindical de CCOO de Castilla y León, 2002.
- Kanner, A. D., Coyne, J. C., Schaefer, C. y Lazarus, R. S. *Comparison of two modes of stress measurement: Daily hassles and uplifts versus major life events*. *Journal of Behavioral Medicine*, 1981; 4: 1-39.

Karasek R. *Prevención del estrés mediante reorganización del trabajo*. Lorin kerr ergonomics institute, departament of work enviroment. Massachusetts: Universidad de Lowell, 1997.

Kleiber D, Enzmann D. *Burnout: 15 years of research: an international bibliography*. Göttingen: Hogrefe 1990.

Labrador FJ, Fernández- Abascal EG, Vallejo MA, Varela E, Cruzado JA, Puente ML, Muñoz M, Larroy C. *Diferencias entre sujetos con cefaleas y sujetos normales. La importancia de variables cognitivas*. *Análisis y Modificación de Conducta* 1986;12:93-108.

Labrador FJ. *El estrés: Nuevas Técnicas para su Control*. Madrid: Temas de Hoy, 1996.

Labrador, F.J. *El estrés. Nuevas técnicas para su control*. Madrid: Ediciones Temas de Hoy, S.A. 1996.

Lazarus RS, Folkman S. *Coping and adaptation*. En Gentry WD (ed). *Handbook of Behavioral Medicine*. Nueva York: Guilford Press, 1984.

Lazarus, R.S. *Estrés y Emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Desclée de Brouwer, S.A. 2000.

Lee V, Henderson MC. *Occupational stress and organizational commitment in nurse administrators*. *J Nurs Adm*1996;347:724-728.

Lega, L.I. *La terapia racional emotiva: una conversación con Albert Ellis*. En V. Caballo (comp.) *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta (475-492)*. Madrid: Siglo veintiuno de España Editores S.A. 1995.

Leiter MP, Durup J. *The discriminant validity of burnout and depression: A confirmatory factor analytic study*. *Anxiety, Stress and Coping*, 1994;7:357-373.

Leiter MP, Maslach C. *The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment*. *J Organizational Behavior*, 1988;9:297-308.

Leiter MP. *Burnout as a crisis in professional role structures: Measurement and conceptual issues*. *Anxiety, Stress and Coping*, 1992;5(1):79-93.

Lemkau JP, Purdy RR, Rafferty JP, Rudisill JR. *Correlates of burnout among family practice residents*. *J Organizational Behavior*, 1988;9:297-308.

Linehan. *Manual de tratamiento de los trastornos de personalidad límite*. Barcelona: Ediciones Paidós, Ibérica S.A. 2003.

Lorenzo de Membiella J. *El acoso moral en el trabajo como nueva patología emergente en el orden jurisdiccional laboral*. Extracto del libro publicado en *Capital Humano*, 2003.

Lloyd S, Streiner D, Shannon S. Burnout depression, life and job satisfaction among Canadian emergency physicians. *J Emerg Med*, 1994;12:559-565.

Mardarás E. El estrés laboral. Comprenderlo para prevenirlo. *Prevención* 2002;160: 8-18

Martín F, Nogareda C. Prevención del estrés: intervención sobre la organización. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Notas Técnicas de Prevención-438*, 1997.

Martín F, Pérez J. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Notas Técnicas de Prevención-476*, 1998.

Martín F. El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Notas Técnicas de Prevención-318*, 1993.

Martín F. Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Notas Técnicas de Prevención-349*, 1994.

Martín M. La violencia que padecen las mujeres en los ámbitos laborales. El acoso sexual. Las violencias cotidianas cuando las víctimas son las mujeres . Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Monografía 3.

Martínez A. Riesgos Psicosociales Emergentes: Mobbing- Burnout- Estrés Profesional. 2º Congreso Nacional de Abogados, ASEPEYO. San Bartolomé de Tirajana- Maspalomas, 2003.

Maslach C, Jackson SE. Burned out Human. *Behav.*1976; 9:16-22. Maslach C, Jackson SE. Burnout in organizational settings. En Oskamp S (De.). *Applied social psychology annual* 5: 113-154. Beverly Hills, CA: Sage,1984.

Maslach C, Jackson SE. *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting y Psychologists Press,1986.

Maslach C, Jackson SE. *Maslach Burnout Inventory: Research edition*. Palo Alto, California: Consulting y Psychologists Press, 1981B.

Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *J Occupational Behavior* 1981A; 2:99-113.

Maslach C, Schaufeli WB. Historical and conceptual development of burnout. En Schaufeli WB Maslach C y Marek T(eds.). *Professional burnout: Recent development strategies*. San Francisco: Jossey-Bass,1993.

Maslach C. *Burnout: The cost of caring*. New York: Prentice- Hall Press, 1982.

Matteson, M.T. e Ivancevich, J.M. *Controlling Work Stress. Effective Human resource and Management Strategies*. San Francisco: Jossey-Bas Publishers, 1987.

Matthews-Simonton, S.; Simonton, O.C. y Creighton J.L. *Recuperar la Salud. (Una apuesta por la vida)*. Madrid: Los libros del comienzo, 1997.

Meichenbaum, D. y Turk, D. *Stress, coping and disease*. En: R. Neufeld (Ed.), *Psychological therapy for patients with cancer*. Heinemann Books, Londres, 1982.

Meliá JL, Peiró JM. *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales*. *El Cuestionario de Satisfacción S20/23*. *Psicologemas*, 1989;5:59-74.

Merino J. *El acoso moral en el trabajo, mobbing*. *Ensayo sobre la perversión de la tortura psicológica en el trabajo*. *Diario Oficial de las Comunidades Europeas C77 E/139* 28.03.2002.

Moncada S. *Estrés, factors psicosocials i salut*. *Jornada: Riscos psicosocials*. *Centre de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball de Barcelona*. Barcelona, 18.09.2003.

Morant J. *Mobbing: aspectos sociológicos y jurídicos del problema*. *Noticias Jurídicas*, Noviembre, 2002.

Moreno B, Peñacoba C. *Evaluación del estrés organizacional*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid, 1997.

Murillo B. *Técnica de la mejora continua aplicada a la prevención: benchmarking*. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. *Notas Técnicas de Prevención-596*, 2001.

Nezu, A.M. *A problem-solving formulation of depression: A literature review and proposal of a pluralistic model*, *Clinical Psychology Review*, 1987; 7: 121-144.

Nogareda C. *La Carga Mental del trabajo: definición y evaluación*. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. *Notas Técnicas de Prevención-179*, 1986.

Nogareda S. *Fisiología del Estrés*. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. *Notas Técnicas de Prevención-355*, 1994.

Norma ISO 10075. *Ergonomic principles related to mental workload. General terms and definition*, Geneva, ISO 1991.

O'brien S, Page S. *Self-efficacy, perfectionism and Stress in Canadian nurses*. *Can J Nurs Res* 1994; 26:49-61.

O'Donnell R, Eggemeier FT. *Workload assessment methodology*. En Boff KR, Kauffman L, y Thomas JP. (eds.), *Handbook of perception and human performance*. Nueva York: Wiley, 1986.

Öhman, A.. *Psychophysiology of emotion: an evolutionary cognitive perspective*. En T.K. Ackles, J.R. Jennings y M.G.H. Coles (eds.). *Advances in psychopathology*. Vol. 2. Toronto: JAI Press, 1987.

Oliver C. *Análisis de la problemática del estrés en el profesorado de enseñanza media: el burnout como síndrome específico*. Tesis doctoral no publicada, Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid, 1993.

Oncins M, Ruiz-Escribano MT. *Gestión del cambio organizativo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Notas Técnicas de Prevención-581*, 2001.

Organización Internacional del Trabajo. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1998.

Orlowski JP, Gullede AD. *Critical care stress and burnout*. *Critical Care Clinics*, 1986;2(1):173-181.

Peiró JM, Salvador A. *Estrés Laboral y su Control*. Madrid. Eudema, 1993.

Peiró JM. *Desencadenantes del estrés laboral*. Pirámide, 1999.

Peiró JM. *The disenchantment of professionals in a new implemented model of primary health care in Spain: a structural equations model*. *Work and Stress* 1992;6(3):261-276.

Pérez J, Fidalgo M. *Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Notas Técnicas de Prevención-394*, 1995.

Pérez J, Martín F. *El apoyo social*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Notas Técnicas de Prevención-439*, 1997.

Pérez J, Nogareda, C, Martín F, Sancho T. *Mobbing, violencia física y acoso sexual. Riesgos derivados de las relaciones interpersonales en el trabajo*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2001.

Pérez J, Sancho T. *Acoso Sexual en el trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Notas Técnicas de Prevención- 507*, 1999.

Pernas B, Román M, Olza J, Naredo M.. *La dignidad quebrada; las raíces del acoso sexual en el trabajo*, 2000

Phillips JR. *Faculty burnout*. *Am J Nursing* 1984; 82(12):1525-1526.

Pines AM, Aronson E. *Caree Burnout: Causes and cures*. New York: The Free Press, 1988.

Pines AM. Burnout: An existential perspective. En Schaufeli WB, Maslach C, Marek T(eds). Professional burnout: recent developments in theory and research. Washington DC: Hemisphere, 1993: 33-51.

Piñuel I. Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander: Sal Terrae, 2001.

Plattner IE. El estrés del tiempo. Edit. Herder, 1995.

Poelmans S. Gestionar el impacto del Estrés en el trabajo: una competencia directiva. Jornada: Impacto de los riesgos psicosociales en las organizaciones. Fundación Privada Cíclopes. Barcelona, 19.04.2002.

Portell M, Solé MA. Actitud hacia la prevención: un instrumento de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Notas Técnicas de Prevención-580, 2001.

Portell M, Solé MD. Riesgo percibido: un procedimiento de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Notas Técnicas de Prevención-578, 2001.

Puente, M. L. Efectos diferenciales del Biofeedback EMG y de la Inoculación de Estrés en el tratamiento de las cefaleas funcionales. Tesis doctoral no publicada. Universidad Complutense de Madrid, 1989.

Ramirez AJ, Graham J, Richards MA, Cull A, Gregory WM, Leanning MS. Burnout and psychiatric disorders among cancer clinicians. Br J Cancer 1995;71:1263-1269.

Randall M, Scott WA. Burnout, job satisfaction, and job performance. Australian Psychologist, 1988;23(3): 335-347.

Rico R, De Miguel J. Clima organizacional. 1998

Richardson AM, Burke RJ, Leiter MP. Occupational demands, psychological burnout and anxiety among hospital personnel in Norway. Anxiety, Stress and Coping 1992;5(1):55-68.
Rosenzweig M, Leiman A. Psicología Fisiológica. 1992

Rozmán C, Farreras P. Medicina Interna. 1992 (Vol.II)

Rubio S, Díaz EM. La medida de la carga mental de trabajo: Índices basados en el rendimiento. Boletín Factores Humanos, Art.2, núm.20, 1999.

Rubio S. Evaluación y medida de la carga mental en una tarea de diagnóstico de fallos. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 1992.

Sandín B. El estrés. En Belloch A, Sandín B, Ramos F. (eds). Manual de Psicopatología. Madrid: McGraw- Hill, 1995.

Sapolsky, R.M. *¿Por qué las cebras no tienen úlceras?. La guía del estrés.* Madrid: Ed. cast.: Alianza Editorial, S.A. 1995.

Sarriegui JM. *El acoso sexual ya no es papel mojado.* Artículo publicado en el País, 13.10.2002.

Sebastián O. *Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas.* Ponencia de la Jornada Técnica de Actualización en Madrid, 10.12.2002. Selye H. *The stress of life.* New York: McGraw-Hill, 1976.

Selye, H. *Confusion and controversy in the stress field.* *Journal of Human Stress*, 1975; 1. 37
Selye, H.. *A syndrome produced by diverse nocuous agents.* *Nature*, 1936; 138, 32.
Skipper JH et al. *Evaluation of decision-tree rating scales for mental workload evaluation.* *ergonomics*, 1986;29(4)

Slipak O. *Estrés Laboral.* Alcmeon 1996;19.

Sociedad Española de Nutrición Comunitaria (SENC) *Guía de la Alimentación Saludable* 2004.

Spielberg RL, Lushene RE. *Cuestionario de Ansiedad Estado-Rango STAI.*

Talam A, Gutierrez J, Horta E, Requena E, Rodriguez A. (1994) *Psicopatología (Tomo I-II).* Fernández J.L. y Mielgo M. *EAE, Escalas de Apreciación del Estrés (1992).*

Topf M, Dillon E. *Noise-induced stress as a predictor of burnout in critical care nurses.* *Heart and Lung* 1988;17(5):567-574.

UGT Catalunya. *Estrés, burnout y mobbing.* Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. *Quaderns de Prevenció*, 2002;15:1-31.

UGT País Valencià. *Estudios. Factores Psicosociales en la Prevención de Riesgos Laborales. El estrés ocupacional.* UGT País Valencià.

Valls A. *Factors de risc psicosocial. Causes, conseqüències i prevenció.* Jornada: *Riscos psicosocials. Centre de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball de Barcelona.* Barcelona, 18.09.2003.

Vander JW. *Manual de Psicología Social.* Buenos Aires: Paidós Básica, 1989.

Varela, E. *Diferencias entre las respuestas de orientación de los sujetos con cefaleas y los sujetos normales y eficacia de las técnicas de biofeedback y cognitivas en la modificación de las cefaleas y las respuestas de orientación.* Memoria de licenciatura no publicada, Universidad Complutense de Madrid, 1982.

Vega S. *Riesgo psicosocial: el modelo demanda- control- apoyo social (I)*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Notas Técnicas de Prevención-603*, 2001.

Vega S. *Riesgo psicosocial: el modelo demanda- control- apoyo social (II)*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *Notas Técnicas de Prevención-604*, 2001.

Velázquez M. *La respuesta jurídico legal ante el Acoso Moral en el Trabajo o "Mobbing"*. *Prevención, Trabajo y Salud*, 2002;17:27-38.

Velázquez M. *La respuesta legal ante los riesgos psicosociales: criterios de actuación*. *Jornada: Impacto de los riesgos psicosociales en las organizaciones*. Fundación Privada Cíclopes. Barcelona, 19.04.2002.

Williams, R. *A relook at personality types and coronary heart disease*. *Progress in cardiology*, 4 oct. 1991.

Wolpin J, Burke RJ, Greenglass ER. *Is job satisfaction an antecedent or a consequence of psychological burnout*. *Human Relations*, 1991;44(2):193-209.

Zastrow C. *Understanding and preventing burn-out*. *British J Social Work*, 1984;14(2):141-155.

ANEXOS

ANEXO I

Recomendaciones de la “Guía de la Alimentación Saludable 2004” Sociedad Española de Nutrición Comunitaria

Desde la infancia, puede prevenirse la obesidad mediante una dieta sana y equilibrada y una actividad física adecuada a la edad y a las características de cada persona.

La Sociedad Española de Nutrición Comunitaria (SENC) ha elaborado la nueva Guía de la Alimentación Saludable, donde se exponen una serie de recomendaciones y consejos básicos para llevar a cabo una alimentación sana y equilibrada, como base de la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad y en la que se incluye la nueva Pirámide de la Alimentación Saludable.

Es recomendable:

- El consumo de tres o más frutas al día. Al menos una de ellas debe ser rica en vitamina C: cítricos como la naranja o mandarina, kiwis, fresas.
- El consumo de 2 o más raciones de verduras y hortalizas al día, una cruda y otra cocida.
- Tomar de dos a cuatro raciones de lácteos al día. Entre los adultos, mejor productos desnatados.
- Consumir de 3 a 4 raciones semanales de carnes, especialmente magras (pollo, pavo).
- Consumir de tres a cuatro raciones de pescado a la semana. Incluir pescados azules, muy ricos en ácidos grasos poliinsaturados omega -3 que reducen los niveles de colesterol y triglicéridos.
- El consumo de 3 ó 4 huevos por semana, si no hay contraindicación.
- Consumir de 2 a 4 raciones a la semana de legumbres por ser una fuente importante de proteínas, hidratos de carbono, fibra, minerales y vitaminas.
- Tomar de 4 a 6 raciones al día de cereales (pan, pasta, arroz) . Mejor integrales por el aporte de fibra, vitaminas y cereales.
- Los frutos secos pueden ser una buena alternativa de proteínas y grasas vegetales, que ayudan a controlar los niveles de triglicéridos y colesterol.
- Es muy recomendable el consumo de aceite de oliva, tanto para cocinar como para el aliño
- Reducir el consumo de sal.
- Moderar el consumo de azúcar, dulces y bebidas azucaradas.
- Beber abundante agua, de 4 a 8 vasos al día.
- Practicar actividad física diariamente (andar 30 minutos).

ANEXO II

Práctica de las técnicas de respiración: ejercicios

1. Respiración recuperadora

Es la respiración con la que finalizan todos los ejercicios respiratorios.

- Realizar una inspiración profunda.
- Poner los labios en actitud de soplar y espirar por la boca todo el aire.
- Al final de la espiración, para asegurarse de que se realiza un buen vaciado de los pulmones, contraer un poco los músculos abdominales.

Con esta respiración se favorece la tonificación de los alvéolos pulmonares, la eliminación de las sustancias tóxicas de los pulmones, el fortalecimiento del tejido pulmonar, y el incremento de la sensación de relax.

También se puede realizar soltando el aire a ráfagas.

Cualquiera de las dos modalidades, resultará igualmente útil. Al principio se puede comenzar entrenando las dos y cuando se conozcan bien, elegir según su preferencia, e incluso alternarlas.

2. Respiración de emergencia

- Inspirar profundamente por la nariz.
Al inspirar imaginar que inhala una especie de energía azul, altamente energizante y poderosa.
- Retener unos instantes el aire en los pulmones.
Imaginar que la poderosa energía azul, se distribuye por todo el organismo infundiéndole rigor y optimismo.
- Espirar lenta, profunda y suavemente, poniendo los labios como si fuera a silbar.
La espiración debe de ser 2 ó 3 veces más larga que la inspiración.
Imaginar que con la exhalación se expulsan todas las tensiones y pensamientos negativos, que salen ahora del cuerpo en forma de humo negro.
- Tras esta respiración se encontrará mucho más relajado pero con energía renovada, dispuesto para enfrentarse a la tarea más ardua.
- Procurar hacer tan sólo tandas de tres o cuatro respiraciones de emergencia.
Descansar después de cada bloque de tres.

Variaciones sobre la respiración de emergencia

Si se encuentra solo:

- Al inspirar puede tensar todos sus músculos, a la vez que imagina la energía azul.
- Retener el aire en los pulmones mientras permanece con los músculos contraídos, continuar visualizando la energía azul que alcanza todos los rincones del cuerpo.
- Espirar lenta y continuamente, mientras cierra los ojos, soltar los músculos e imaginar que las tensiones negativas abandonan su organismo en forma de humo negro. Sentir que su cuerpo se relaja de cabeza a pies.
- Después de la espiración hacer una pausa y comenzar el ciclo. Procurar no esforzarse más allá de lo que resulte confortable.

Si se encuentra acompañado o en un lugar público:

Simplemente inspirar profundamente y hacer una larga espiración. Puede hacerse de forma tan discreta que nadie lo percibirá.

Si se practica lo suficiente, con el tiempo habrá automatizado este mecanismo de manera tal que obtendrá el máximo beneficio con el mínimo esfuerzo.

3. Respiración sincrónica

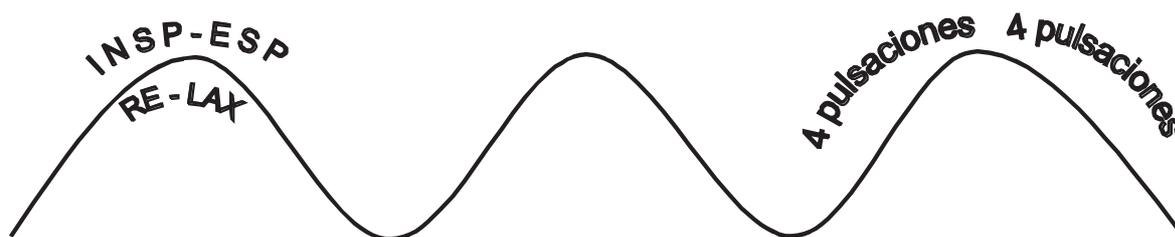
Se practica esta respiración para tranquilizarse en momentos en los que exista tensión, pero que ésta no sea máxima (en ese caso se utiliza la respiración de emergencia). También se puede realizar para intentar conciliar el sueño, simplemente para conquistar unos momentos de paz y armonía.

- Tumbado boca arriba, cerrar los ojos e intentar relajarse.
- Realizar una suave inhalación nasal y diafragmática (no demasiado profunda) procurando que dicha inspiración no sea completa, es decir, realizarla sin la participación del tórax. Tan sólo debe distenderse el abdomen.
- Nada más finalizar la inspiración, comenzar a soltar el aire (por la nariz o por la boca).
- El ritmo será 1:1, sin forzar nada.
- Imaginar que al respirar traza una línea ondulante a la vez que repite la palabra “relax” (“re” con inspiración y “lax” con espiración).

* RESPIRACIÓN ABDOMINAL

* INSPIRACIÓN = ESPIRACIÓN

4 pulsaciones= 4 pulsaciones



Su ritmo oscilante sedará el sistema nervioso y relajará de forma eficaz y agradable.

4. Respiración en marcha

- Buscar previamente cuántas pulsaciones componen la inspiración.
- Caminar lenta y relajadamente.
- Inspirar profunda, suave y lentamente.
- Dar un paso por pulsación, tanto en las fases inspiratorias como en las espiratorias, o en las pausas.
- Intentar adecuar el ritmo respiratorio más confortable a la marcha.

Se puede practicar la respiración rítmica caminando cuando ya se ha entrenado lo suficiente en la posición de decúbito supino (estirado boca arriba).

Beneficios

- Al caminar la concentración se mantiene más fácilmente.
- Se aprovechan de forma eficaz los “momentos muertos” del día.
- Va especialmente bien para las personas ocupadas que no encuentran momentos a lo largo del día para entrenar.
- Se facilita el aprendizaje de la respiración natural en circunstancias “no ideales”.
- Como la respiración natural facilita la relajación, al practicar caminando, se potencia la generalización de la relajación a cualquier momento de la vida “real”.

5. Respiración abdominal con movimiento

1er Ejercicio

- Tumbado boca arriba, flexionar las rodillas cómodamente y apoyar los pies en el colchón.
- Realizar una espiración completa lenta, continua y uniforme.
- Inspirar profunda y lentamente al tiempo que va arqueando la parte inferior de la espalda de forma suave.
- Espirar de nuevo profunda y lentamente a la vez que va estirando y apoyando la espalda en la colchoneta.

- El movimiento debe ser siempre continuo, suave, acompasado con la respiración. Se debe evitar cualquier tipo de brusquedad.
- Mientras respira meciéndose en el suave vaivén de su sacro, tomar consciencia de la experiencia que está viviendo, no sólo los pulmones trabajan, no sólo los músculos. **TODO EL CUERPO RESPIRA RÍTMICAMENTE.**
- Terminar el entrenamiento con la práctica de una respiración recuperadora.

2º Ejercicio

- Siéntese en una silla confortable con un respaldo que acoja cómodamente su espalda.
- Realice una espiración completa.
- Inspire profundamente a la vez que arquea la espalda hinchando el abdomen.
- Espire del mismo modo, mientras la espalda vuelve a su posición original apoyando la contra el respaldo.
- Tome consciencia de esta experiencia vital. **RESPIRAR ES VIVIR.**
- Para finalizar realice una respiración recuperadora.

ANEXO III

Ejercicios de relajación

¿Necesita Vd. aprender un método de relajación?

- Si padece algún tipo de dolor corporal recurrente, al que su médico no encuentra explicación.
- Si presenta problemas con la comida como: sobreingesta compulsiva, vómitos provocados, uso de laxantes, alimentación deficiente, pérdida de apetito o apetito excesivo...
- Si tiene hábitos adictivos: alcohol, tabaco, drogas...
- Si ha detectado ciertos hábitos característicos a modo de tics: morderse los labios, las uñas, los dedos, tocarse la cara, toser o tragar sin necesidad, dar golpecitos...
- Si siente miedo, nerviosismo, irritabilidad, agresividad, estrés, confusión, falta de concentración, ira, hiperactividad, fobias...
- Si presenta problemas sexuales.
- Si desea potenciar su equilibrio y desarrollo psicocorporal y alcanzar un estado de plenitud y armonía interior.

¿Por qué nos cuesta tanto relajarnos?

Fundamentalmente porque la relajación es una habilidad que no se nos ha enseñado, pero además hay otros condicionantes sociales que explican porqué inducir la respuesta de la relajación es una costosa meta a alcanzar para muchos.

La explicación es sencilla: vivimos en una sociedad consumista, carente de valores éticos y morales en muchos aspectos y en dónde se premia siempre la actividad, “el hacer” y el esfuerzo; y la relajación es justo lo contrario, “la pasividad”, “el no hacer” y el soltar en vez de esforzarse, unas capacidades que no coinciden en absoluto con las habilidades más valoradas en las sociedades occidentales. No en vano los auténticos maestros de la meditación son los orientales.

Si desde niños nos han marcado unas directrices a seguir correspondientes a un claro sistema normativo, es lógico que salirnos de la norma nos cueste. Encontraremos serias dificultades al desterrar patrones infantiles bien condicionados del tipo “si no haces nada eres un perezoso”, “la actividad y el trabajo es el camino a seguir”. Sin embargo, no hay nada que no pueda conseguir un ser humano con la firme determinación de alcanzar una meta. SI QUIERES PUEDES, y en este caso la aventura es apasionante y los beneficios no se hacen esperar.

Ejercicios de relajación

Relajación básica frente a la tensión

Realizar este ejercicio siempre que sienta indicios de tensión en el cuerpo o mente. Es muy importante que esté alerta para neutralizar la tensión en cuanto se produzca, de esta manera, no sufrirá los indeseables efectos del estrés.

Aprenda a responder a la tensión, con la práctica de la relajación breve.

Se inicia realizando una inspiración abdominal profunda hinchando el abdomen de forma pausada y lenta. A continuación deje que el aire suba hasta el tórax elevando el pecho convenientemente, espire muy lentamente, posicionando los labios como si fuera a silbar, a la vez que suelta el aire, deje sentir la relajación en todo su cuerpo, afloje la cara, hombros, brazos... permita que el resto de los músculos del cuerpo se relajen por simpatía. Observe unos instantes cómo la grata sensación de relajación invade el cuerpo. Tome consciencia de cómo las incómodas sensaciones de tensión se han transformado en plácidas sensaciones de relajación.

Técnica de relajación simple

La relajación se debe comenzar por la cara, ya que una vez que se consigue reducir la tensión de la misma, el resto del cuerpo parece relajarse más fácilmente, incluso por reflejo. Tras relajar la cara se procede a centrar toda la atención en distender los brazos y manos, posteriormente, relajar los músculos de los hombros cuello y nuca. Esta es una zona especialmente susceptible de presentar problemas a la hora de conseguir una adecuada reducción de la activación, debido a que prácticamente en la mayor parte de la población adulta se encuentra especialmente tensa. Después relajar tórax, abdomen, vientre, caderas, zona genital, piernas y pies. De esta manera habrá dado todo un repaso al esquema corporal, potenciando con la atención pormenorizada de cada parte del cuerpo, la desactivación muscular del mismo.

Para potenciar las beneficiosas sensaciones de la relajación, se pueden autoinducir sensaciones de peso y calor, las cuales producirán por sugestión una agradable vasodilatación capilar, consiguiendo un efecto corporal muy placentero.

Al conseguir la relajación muscular, es muy factible que se generalice esta sensación y el efecto benéfico se extienda hasta conseguir el objetivo prioritario: la relajación mental. En realidad es prácticamente imposible encontrarse relajado mentalmente, y ansioso a la vez. La relajación muscular neutraliza tanto la tensión muscular como la emocional.

Tras la práctica completa de la relajación, se debe tomar el tiempo necesario para salir de ella activando todos y cada uno de los músculos del cuerpo, a través de la práctica adecuada del estiramiento muscular suave, acompañándolo de respiraciones profundas que oxigenen y activen bien el organismo. De esta manera se encontrará renovado y plétórico de energía, en perfectas condiciones físicas y mentales para abordar cualquier tipo de tarea.

Primer ejercicio de relajación para amortiguar situaciones de estrés intenso

Los siguientes ejercicios le proporcionarán un alivio intenso en situaciones de gran estrés. Son unos ejercicios de relajación dinámica, que activan el organismo de forma intensa para, a continuación, pasar a serenarlo y percibir entre las sensaciones de tensión aguda que creemos que son susceptibles de desbordarnos.

Con la práctica se aprende a responder a la tensión con una respuesta de relajación, incluso de pie, en medio de la situación y con los ojos abiertos, en vez de responder con más tensión como de ordinario se hace.

Cuando se encuentre inmerso en una situación de crispación, no tense todo el cuerpo, no responda a la tensión con más tensión, pruebe a relajar la cara, la mandíbula, dejar caer los hombros y a realizar unas respiraciones abdominales profundas. Si aprende a responder así ante las situaciones de estrés agudo, se sentirá mucho más equilibrado y seguro de sí mismo y además alejará la probabilidad de adquirir determinadas enfermedades psicofísicas.

Esta quizá sea la estrategia más importante y utilizada de todo el método.

Desarrollo del ejercicio de forma más amplia para ir avanzando progresivamente en el entrenamiento:

- De pie, buscando una posición estable, confortable, cerrar los ojos e intentar conseguir una rápida relajación de todo el cuerpo. Para ello relajar la cara, descolgar un poco la mandíbula, soltar los hombros y los brazos... aflojar el tórax, el abdomen, sentir cómo las agradables sensaciones de relajación alcanzan también las piernas y los pies.
- Cuando crea que se encuentra mínimamente relajado realice una espiración vaciando por completo sus pulmones de abajo hacia arriba. Cuando estén bien llenos, retenga el aire, cierre los puños, deje los brazos caídos y bata muy rápidamente los hombros de abajo hacia arriba. Cuando se canse y necesite respirar, expulse el aire de una vez, de forma violenta. A continuación concéntrese en las sensaciones recuperativas que le llegan de todo su cuerpo y compárelas con las sensaciones displacenteras de tensión que tenía antes de comenzar el ejercicio. Repita este ejercicio dos o tres veces más.

- A continuación, para terminar de soltar tensiones residuales, realizará otro ejercicio de relajación dinámica. Con la respiración libre, va a saltar de forma distendida sobre sus pies. Salte dejando el cuerpo totalmente flácido como si fuera una marioneta. Según salta, vaya relajando la cara, hombros, brazos, tronco, piernas y pies. Observe cómo siente marchar todas las tensiones negativas que albergaba su cuerpo.
- Cuando se canse de saltar, cese la actividad, haga unas respiraciones profundas, unos estiramientos y regrese a su estado de consciencia ordinaria. Se encontrará renovado y mucho más feliz.

Segundo ejercicio de relajación para situaciones de estrés intenso

- De pie, ojos cerrados, comience procurando realizar una relajación breve pero eficaz. Haga que las sensaciones de relajación descendan a lo largo del cuerpo desde la cabeza hasta los pies.
- Una vez alcanzado este nivel especial de consciencia, empiece a expulsar el aire, procurando vaciar completamente los pulmones.
- A continuación realice una inspiración bien profunda, retenga el aire de los pulmones y comience a elevar lentamente sus brazos hacia el cielo, estírese completamente, sienta sus pies bien enraizados en el suelo, su cuerpo tenso como una cuerda de guitarra, sus brazos preparados para recibir y sujetar un gran peso que cayera del cielo.
- Continúe reteniendo el aire, cuando no pueda más baje los brazos y espire rápido y violentamente. Ahora deténgase a escuchar su cuerpo y las sensaciones recuperativas que provienen del mismo, observe las diferencias existentes entre el “antes y el después”. Ahora se sentirá mucho mejor y más calmado.

Repita este ejercicio tres o cuatro veces más y tras ello haga unas respiraciones profundas, estírese convenientemente, y regálese unas frases positivas de ánimo. Recuerde lo mucho que vale, lo bien que se encuentra y la energía que tiene. Confíe en usted mismo y en el futuro.

A continuación abra los ojos y regrese al nivel de vigilia completamente renovado.

ANEXO IV

Estiramientos

A continuación se proponen una serie de estiramientos que pueden llevarse a cabo durante pausas en el mismo lugar de trabajo.



Ejercicio 1

- Entrelazar los dedos y estirar los brazos con las palmas dirigidas hacia fuera
- Notar la sensación de estiramiento en brazos y espalda
- Mantener 10 segundos



Ejercicio 2

- Entrelazar los dedos y estirar los brazos por encima de la cabeza con las palmas dirigidas hacia el techo
- Mantener 10 segundos



Ejercicio 3

- Cuerpo erguido, enlazar las manos por la espalda, con las palmas de las manos dirigidas hacia dentro
- Tirar ligeramente hacia arriba hasta sentir ligera tensión en hombros y tórax
- Mantener 10 segundos



Ejercicio 4

- Colocar una pierna encima de la otra (1º pierna derecha sobre izquierda)
- Apoyar mano izquierda en la cara externa de la rodilla derecha, ejerciendo cierta presión hacia la izquierda
- Girar el tronco hacia el lado contrario
- Girar el cuello en el mismo sentido que el tronco
- Mantener 10 segundos (repetir con la otra pierna)



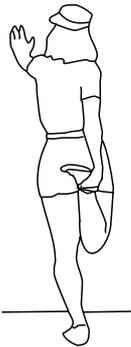
Ejercicio 5

- Colocar las manos en la zona lumbar, encima de las caderas, con los codos hacia atrás
- Empujar suavemente hacia delante
- Mantener 10 segundos



Ejercicio 6

- De pie junto a un punto de apoyo (mesa, silla)
- Levantar un pie y realizar rotaciones de tobillo, a la derecha y a la izquierda (10 rotaciones a la derecha y 10 a la izquierda)



Ejercicio 7

- De pie junto a un punto de apoyo (mesa, silla, pared)
- Flexionar una pierna y sujetarla con la mano (por detrás) por la zona del empeine
- Tirar suavemente hasta sentir tensión en zona posterior del muslo
- Mantener durante 10 segundos (repetir con la otra pierna)



Ejercicio 8

- De pie con las piernas separadas
- Flexionar una rodilla y apoyar todo el peso sobre la pierna flexionada, manteniendo la otra pierna recta
- Mantener 10 segundos (repetir con la otra pierna)

ANEXO V

Aprendiendo a cuestionar nuestros pensamientos negativos que nos estresan y deprimen

Situación

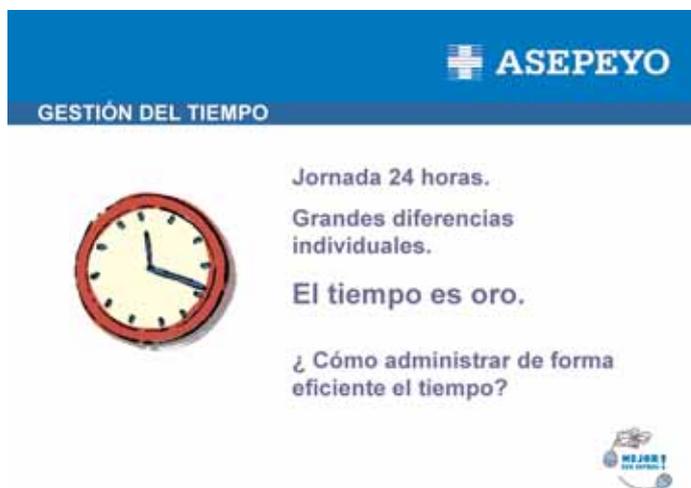
Pensamiento negativo

Sentimiento

Respuestas racionales

ANEXO VI

Claves para una buena gestión del tiempo



Interrupciones

A) Visitas no acordadas:

- Ponerse en pie cuando entra una visita.
 - Limitar el tiempo al inicio de la conversación.
 - Delegar la reunión en una zona distinta al propio despacho (en el de la otra persona, en una área común...).
- Si es factible, alejar el escritorio de la puerta, evitando de este modo el contacto visual con el exterior.
- Colocar la silla del visitante un tanto inaccesible, evitando que puedan sentarse fácilmente en ella.
 - “Ir al grano”.

B) Llamadas telefónicas

- Filtrar las llamadas mediante la secretaria o colaboradores del departamento.
- Agrupar las llamadas (realizarlas sólo a determinadas horas).
- Delegar llamadas.
- Controlar la conversación teniendo claro el objetivo de la misma.

Reuniones

- Acudir a ellas bien preparado.
- Verificar que dichas reuniones están relacionadas con su puesto de trabajo

- Seguir el plan previsto.
- Permitir al personal convocado, una vez la temática no es de su competencia, ausentarse de la misma para continuar con su quehacer diario.
- Fomentar la participación de todos los miembros (aportación nuevas ideas...).
- Exponer las conclusiones al finalizar la reunión, permitiendo un buen seguimiento de los objetivos planteados...

Papeleo

Premisa básica para mantener escritorio limpio y ordenado:

ACTUAR-DELEGAR-ARCHIVAR-ELIMINAR.

- Disponer de un buen sistema de archivo (físico-informático)
- Organización adecuada del correo electrónico.

Planificación: Objetivos-Prioridades

- Los objetivos deben ser claros, concretos, operativos y realistas.
- Fragmentar en pequeñas tareas o proyectos los objetivos a largo plazo para facilitar su consecución.
- Realizar diariamente el orden de prioridades (las prioridades se modifican cada día).
- Priorizar en función de la importancia y la urgencia de la tarea.
- Cumplimentar aquellas tareas de mayor prioridad en función de nuestra curva de rendimiento diario (las personas “matutinas” concentrarán por la mañana sus objetivos prioritarios).
- Realizar una lista de actividades diarias, planificar sólo un 50% de la jornada laboral, el resto será “consumido” por actividades NO planificadas.
- Hacer un buen uso de las herramientas de planificación disponibles; agenda, calendario, plannings, programas informáticos...(Outlook...)

Actitudes

- Evitar la indecisión y la dilación.
- Saber decir NO.
- DELEGAR

Todas aquellas actividades que:

- otras personas puedan hacer más rápido y/o mejor
- nos servirán para tomar una decisión (ej. análisis de mercado que nos servirá de base para dictaminar una resolución)
- ayuden a aumentar la competencia de nuestros colaboradores.

Será beneficioso ya que:

- aumenta la autoestima y la satisfacción de nuestros colaboradores
- aumenta la competencia y preparación de nuestro equipo humano
- disponemos más tiempo para gestionarlo en actividades necesarias.

No olvide:

- Ser flexible.
- Recompensarse.
- Disfrutar de la familia, amigos, aficiones...etc.

ANEXO VII

Clasificación de Heinz Leymann. Acciones hostiles en el mobbing

Actitudes que impiden que la víctima se exprese:

- El superior impide que la víctima se exprese.
- Se le interrumpe constantemente.
- Los compañeros no dejan que se comunique.
- Sus compañeros le gritan, le recriminan.
- Critican el trabajo de la víctima.
- Critican su vida privada.
- Aterrorizan a la víctima con llamadas telefónicas.
- Le amenazan verbalmente.
- Le amenazan por escrito.
- Evitan cualquier tipo de contacto visual.
- Ignoran su presencia, dirigiéndose a otras personas, como si la víctima no existiera.

Aislamiento de la víctima:

- No le hablan.
- No le dejan hablar.
- Le designan un puesto de trabajo que le aísla de sus compañeros.
- Prohiben a sus compañeros que le dirijan la palabra.
- Niegan la presencia física de la víctima.

Descrédito frente a sus compañeros:

- Murmuran sobre él o le calumnian.
- Lanzan rumores sobre la víctima.
- La ridiculizan o se ríen de ella.
- Intentan que parezca una “enferma mental”.
- Intentan que se someta a un examen psiquiátrico.
- Se burlan de sus dolencias o minusvalías.
- Imitan su comportamiento, su voz y sus gestos para ridiculizarla.
- Critican sus convicciones políticas o creencias religiosas.
- Se burlan de su vida privada.
- Se ríen de sus orígenes, de su nacionalidad.
- Le dan trabajos humillantes.
- Realizan comentarios sobre el trabajo de la víctima de manera malintencionada.
- Ponen en duda las decisiones de la víctima.
- Le injurian con comentarios obscenos o degradantes.
- Acosan sexualmente a la víctima mediante gestos.

Descrédito del trabajo de la víctima:

- No se le asigna ninguna tarea de cierta responsabilidad.
- Se le priva de cualquier ocupación y se le impide encontrar otra.
- Se le exige la realización de tareas absurdas o inútiles.
- Se le asignan tareas que están muy por debajo de sus competencias.
- Se le asignan constantemente nuevas tareas.
- Debe realizar trabajos humillantes.
- Se le asignan tareas muy por encima de sus capacidades para demostrar su incompetencia.

Comprometer su salud:

- Se le exige la realización de trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.
- Se le amenaza físicamente.
- Se le agrede físicamente de forma leve a modo de advertencia.
- Se le agrede físicamente.
- Le ocasionan gastos para perjudicar a la víctima.
- Le ocasionan desperfectos en su domicilio o puesto de trabajo.
- Se agrede sexualmente a la víctima.

ANEXO VIII

Clasificación conductual de Zapf, Knorf y Kulla

Ataques a la víctima con medidas organizacionales:

- 1- El superior restringe sus posibilidades de comunicación.
- 2- Le cambia su ubicación separándola de sus compañeros.
- 3- Prohíbe a los compañeros que le hablen.
- 4- Le obligan a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- 5- Juzgan el desempeño de la víctima de manera ofensiva.
- 6- Cuestionan sus decisiones.
- 7- No le asignan tareas.
- 8- Le asignan tareas sin sentido.
- 9- Le asignan tareas que están muy por debajo de sus capacidades.
- 10- Le asignan tareas degradantes.

Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social:

- 11- Restringen la posibilidad a los compañeros de hablar con la víctima.
- 12- Rehusan la comunicación con ella a través de miradas y gestos.
- 13- Rechazan la relación evitando la comunicación directa con ella.
- 14- No le dirigen la palabra.
- 15- Tratan a la víctima como si no existiera.

Ataques a la vida privada de la víctima:

- 16- Critican permanentemente su vida privada.
- 17- Realizan terror telefónico.
- 18- Hacen parecer estúpida a la persona.
- 19- Dan a entender que tiene problemas psicológicos.
- 20- Se burlan de sus discapacidades.
- 21- La imitan con mala intención.
- 22- Se ríen de su vida privada.

Violencia física:

- 23- Ofertas sexuales, violencia sexual.
- 24- Amenazas con violencia física.
- 25- Uso de violencia menor contra la víctima.
- 26- Realizan maltrato físico.

Ataques a las actitudes de la víctima:

- 27- Atacan sus actitudes y creencias políticas.
- 28- Atacan sus actitudes y creencias religiosas.
- 29- Se mofan de la nacionalidad de la víctima.

Agresiones verbales:

- 30- Gritan o insultan a la víctima.
- 31- Critican permanentemente el trabajo de la persona.
- 32- La amenazan verbalmente.

Rumores:

- 33-Hablan mal de la persona a su espalda.
- 34-Difunden rumores sobre dicha persona.

ANEXO IX

Estrategias generales para el afrontamiento del estrés

El usuario aquejado de estrés debería utilizar las técnicas que a continuación explicamos, de forma esporádica durante su jornada laboral:

- Aprenderá a discriminar mediante la autoobservación sistemática la tensión antes de que aparezca y pueda ocasionar otro tipo de problemática.
- Realizará técnicas de respiración profunda en los momentos de mayor tensión: si la tarea se lo permite parará durante un par de minutos e inspirará profundamente a la vez que contrae todos sus músculos. Retendrá el aire manteniendo la tensión muscular. A continuación espirará de forma prolongada procurando relajar a la vez todo el cuerpo. Este ejercicio lo podrá repetir dos o tres veces más, evitando hiperventilar.
- Si su actividad laboral no le permite parar, siempre podrá realizar unas respiraciones profundas poniendo especial énfasis en la práctica lenta de la espiración, de esa forma procuraremos conseguir con ella una relajación física y mental adecuada. El objetivo último a perseguir es rebajar los umbrales de estrés para mejorar el rendimiento, concentración, atención y prevenir los indeseables efectos del mismo.
- Una vez haya conseguido cierta relajación muscular a través de la respiración, deberá potenciarla realizando ejercicios de imaginación sensitiva, procurando inducir sensaciones de peso y calor.
- Si el sujeto se encuentra especialmente nervioso o nota cierta tensión muscular, podría recurrir a la práctica de los estiramientos musculares.
- El trabajador deberá acompañar todas las prácticas autoadministrándose frases positivas a modo de autoinstrucciones, las cuales dirigirán la acción y actuarán como reforzadores positivos de la misma.
- Si en algún momento el sujeto se sorprendiera tenso a causa de los pensamientos negativos, procurará sustituirlos por otros de índole más positiva, sin escapar nunca del escenario de la realidad. Aunque ciertas dosis de optimismo no utópico, no serán nada desdeñables.
- En situaciones cargadas de estrés un buen estiramiento acompañado de unas cuantas respiraciones profundas, seguidas de una breve relajación, constituye la fórmula más eficaz y rápida de recuperación física y mental.
- Por último, el usuario podría realizar una práctica de visualización en la acción, imaginando la tarea a realizar de forma relajada y buscando la máxima concentración posible. Sería positivo que imaginara realizar su actividad laboral de la forma más adecuada posible, sintiendo que es capaz de alcanzar su objetivo laboral de forma óptima.

ANEXO X

Consejos útiles para reducir el estrés y el malestar emocional

- Hable con personas de confianza sobre sus problemas, procurando buscar siempre un enfoque positivo.
- Realice actividades placenteras.
- Haga ejercicio moderado de forma regular.
- Concédase permisos para fallar y no ser perfecto.
- Sea flexible y permítase renunciar a metas que exigen más esfuerzo del que merecen.
- Aprenda a delegar y a no sobrecargarse de tareas que podrían realizarlas otras personas.
- Sea generoso dando cariño y procure recibirlo. Si es necesario pídale abiertamente. Todo el mundo necesita afecto.
- Mantenga una correcta higiene del sueño, respetando un horario y un ritmo del mismo.
- Procure comer de forma sana y ateniéndose a unos horarios adecuados.
- Manténgase activo implicándose en proyectos interesantes, que no le desborden.
- Céntrese en sus propios aspectos positivos y en los de las situaciones que le rodean, en vez de centrarse en los negativos.
- Aprenda a decir “no” a las peticiones de los demás que no se ajustan a sus intereses, sino a los propósitos egoístas de personas que tan sólo piensan en sí mismas.
- Practique el sentido del humor, buscando el aspecto humorístico en las distintas situaciones de su vida. Y... RÍASE... ríase a carcajadas si es preciso y cuanto más mejor.
- No posponga los problemas. Practique estrategias de resolución de problemas, identificando claramente los mismos, describiendo las diferentes alternativas, estudiando sus ventajas e inconvenientes y poniendo en práctica las más beneficiosas.
- Planifique adecuadamente sus tareas, intente hacer una cosa cada vez y afrontar las actividades más laboriosas progresivamente, dividiéndolas en distintas fases si es necesario.



ASEPEYO

MUTUA DE ACCIDENTES DE TRABAJO
Y ENFERMEDADES PROFESIONALES
DE LA SEGURIDAD SOCIAL N° 151



Urgencias 24h

900 151 000



Servicio de Atención
al Usuario

902 151 002

www.asepeyo.es