



¿QUÉ ES EL ESTRÉS EN EL TRABAJO?



Aunque parezca una palabra de moda, el estrés es un mecanismo programado genéticamente en nuestros antecesores para ayudarlos a combatir y/o huir de las amenazas de su entorno. Este mecanismo hace que se incremente la producción de las dos hormonas necesarias para la actividad física, aumentando nuestro ritmo cardíaco, la presión sanguínea y el metabolismo.

De alguna manera, por tanto, el estrés puede ser un elemento de ayuda, estimulándonos a afrontar nuevos desafíos. Sin embargo, a cierto nivel, puede superar las capacidades del individuo, produciendo síntomas tanto psíquicos como físicos que hay que evitar.

El estrés puede estar relacionado con muchos factores: personales, sociales, económicos, etc.; y, cómo no, con el trabajo. Los estudios han demostrado que existen claras conexiones entre trabajo y estrés. El hecho de que la mayoría de nosotros dediquemos una proporción cada vez

más grande de nuestras vidas a trabajar también indica que el trabajo juega una parte esencial en nuestro estrés total. Concretando podríamos definir el estrés en el trabajo de la siguiente manera:

"El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación"

(Comisión Europea, 2000)

SUS PRINCIPALES CAUSAS



Los estudios han encontrado que el estrés en el trabajo es debido a un desajuste entre los trabajadores y las condiciones de trabajo, el contenido de la tarea y la estructura de la organización. Aunque el estrés en el trabajo puede ser provocado por un amplio rango de factores, siguiendo a la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, las causas más comunes serían:

- La falta de control sobre el trabajo que se realiza.
- La monotonía.
- Plazos ajustados.
- Trabajar a alta velocidad.
- La exposición a la violencia.
- Condiciones de trabajo físicamente peligrosas.

Otro enfoque complementario para clasificar algunos de estos factores de estrés relacionados con el trabajo (basado en el modelo de "demanda-control-apoyo" de Karasek y Theorell y Johnson y Hall) señala que si las exigencias relacionadas con el trabajo son tan elevadas que el trabajador no puede hacerles frente, o si éste no se encuentra en situación de ejercer influencia en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo y de poder adaptarlas, la situación genera estrés y puede aumentar la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste, conduciendo probablemente a un mayor riesgo de enfermedad o fallecimiento. Por el contrario, aun si las exigencias son igual de elevadas, si la organización del trabajo permite al trabajador ejercer un cierto nivel de control, el resultado de la combinación es un desafío.

Un tercer factor modificador es la cantidad y calidad del apoyo social que brindan los superiores y compañeros. Cuando existe y es adecuado, puede "amortiguar" parte del potencial estresor generado por la combinación de altas exigencias y bajo control. Si es escaso o falta, o si el entorno socio-profesional se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

IMPLICACIONES PARA LA SALUD



Enfermedades cardiacas

La combinación de una alta presión psicológica y de poco margen de maniobra para decidir en el trabajo tiene como resultante un aumento del riesgo de enfermedad cardiovascular o de muerte debida a ésta.

Cáncer

El estrés relacionado con el trabajo contribuye a que se den diversos comportamientos, a su vez relacionados con el cáncer, que, secundariamente aumentan el riesgo de padecer esta enfermedad.

Ansiedad y depresión

La ansiedad suele formar parte de las reacciones de estrés de muchos trabajadores mientras que la depresión clínica, limitada por la predisposición individual a los trastornos anímicos, es menos frecuente. Con todo, aun en ausencia de una depresión clínica confirmada, la tristeza y la aflicción y sus comportamientos asociados conducen con frecuencia a la baja por enfermedad, a consultas médicas y a otros tipos de petición de ayuda.

Enfermedades gastrointestinales

Muchos de los síntomas de úlcera péptica se dan frecuentemente en casos relativos a estrés laboral de dispepsias funcionales. El síndrome del colon irritable, con sus dolorosos espasmos del intestino grueso, es una reacción bastante común frente al estrés relacionado con el trabajo.

Enfermedades musculoesqueléticas

La combinación de tensión muscular (causada por factores de estrés relacionados con el trabajo) y los múltiples traumatismos de partes del sistema musculoesquelético (causados por condiciones ergonómicas insatisfactorias) puede contribuir a la aparición de dolor musculoesquelético frecuente, duradero e invalidante.



Por supuesto no todas las personas sometidas a estrés sufrirán estas enfermedades. Existen determinantes de la susceptibilidad individual al estrés relacionado con el trabajo y a la enfermedad tales como: una personalidad altamente comprometida, competitiva y con una gran sensación de urgencia, la incapacidad de hacerle frente a las situaciones difíciles de forma exitosa, las condiciones socioeconómicas, etc. Otros son la edad (los adolescentes y los trabajadores de edad avanzada tienden a ser especialmente vulnerables), las discapacidades físicas y la combinación de género y circunstancias socioeconómicas que caracterizan a las familias monoparentales.

PREVENIR EL ESTRÉS

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales determina la responsabilidad legal del empresario así como los principios aplicables a la prevención de riesgos laborales, incluidos los de naturaleza psicosocial. Aun así, es frecuente la percepción de que los factores psicosociales constituyen realidades excesivamente complejas y difíciles de entender, y que las intervenciones preventivas requieren a veces cambios de la organización del trabajo que, como es conocido, son una competencia empresarial.



Para solucionar el problema debemos evaluar los riesgos, analizar sus causas y actuar sobre éstas. Existen unos pasos que los empresarios deben seguir para reducir el estrés en el trabajo. Implicar a los agentes sociales en este proceso supone un componente clave para el éxito. A continuación se subrayan los principales pasos para conseguirlo:

1. Evaluar los riesgos

Los factores de riesgo a evaluar son:

- **Cultura o "atmósfera"** de la organización y cómo ésta aborda el estrés en el trabajo.



- **Demandas** tales como la sobrecarga de trabajo y la exposición a riesgos físicos.
- **Control**: Cuánta influencia tiene los trabajadores sobre el modo de hacer su trabajo.
- **Relaciones personales**.
- **Cambio**: Cómo se gestionan y comunican los cambios de organización.
- **Función**: Si los trabajadores comprenden sus funciones y los comportamientos que de ellos espera la organización y el grado en que los posibles malentendidos son evitados.
- **Factores individuales**: Atender a las diferencias individuales.
- **Apoyo social** por parte de los compañeros y superiores.
- **Formación** para dotar a los trabajadores de las habilidades necesarias para realizar su trabajo.

2. Analizar el impacto de este riesgo en los trabajadores

Seremos vulnerables dependiendo de la presión a la que estemos sometidos en un momento dado. Los factores identificados previamente nos ayudarán a determinar quién corre el riesgo de padecer estrés.

- ¿Qué grupos o individuos corren más riesgo de padecer estrés?
- ¿Qué medidas se están tomando ya?
- ¿Son suficientes estas medidas?
- ¿Qué más es preciso hacer?

3. Posibles soluciones

Cultura o "atmósfera" de la organización:

¿Existe una comunicación abierta, apoyo y respeto mutuo? ¿Se valoran las opiniones de los trabajadores y sus representantes?

De no ser así, la comunicación debería mejorarse.

Función:

Las distintas funciones o conductas esperadas de un trabajador, ¿entran en conflicto entre sí o, por el contrario, son ambiguas?

El personal debería tener claramente definidos sus roles y responsabilidades.

Demandas:



¿Es la carga de trabajo de la plantilla demasiado elevada o demasiado baja?
 ¿Poseen los trabajadores las capacidades necesarias para realizar sus tareas?
 ¿Cómo es el entorno físico (ruido, vibración, ventilación, luz, etc.) y social (violencia, etc.)?

Deben dotarse suficientes recursos si existen problemas, por ejemplo, debería volver a jerarquizarse la prioridad de las tareas.

La formación que recibe el personal debería permitir a los trabajadores realizar sus tareas de forma competente.

Control:

¿Tienen los individuos suficiente participación en definir la manera en que llevan a cabo su trabajo?

El personal debería tener control para planificar su propio trabajo y para tomar decisiones sobre cómo debe acabarse el trabajo y cómo solucionar problemas. Los puestos deberían enriquecerse de modo que el personal pueda utilizar sus habilidades en su beneficio. Es esencial un entorno de apoyo.

Relaciones:



¿Cómo son las relaciones entre los compañeros y entre compañeros y superiores? ¿Y las relaciones entre superiores y mandos intermedios?

Deben estar disponibles procedimientos para ocuparse de comportamientos inaceptables. Debería desarrollarse una cultura donde los departamentos confíen los unos en los otros y reconozcan sus aportaciones.

Cambio:

¿Están los trabajadores preocupados por su situación de empleo? ¿Están confusos a causa de cambios en el lugar de trabajo y por el significado que éstos tendrán sobre ellos?

Dar al personal la oportunidad de influir en los cambios hace que se impliquen más.

Apoyo, formación y factores individuales:

¿Hay una adecuada introducción para nuevos empleados y para aquellos cuyas funciones han cambiado? ¿Hay apoyo social? ¿Son tenidas en cuenta las diferencias individuales?

Debería proporcionarse "feedback" (información de retorno) y estimular al personal, incluso cuando las cosas salen mal. Implicar al personal y valorar la diversidad.

Deberían fomentarse las actividades de promoción de la salud en el lugar de trabajo, así como un equilibrio sano entre vida y trabajo.

4. Registrar los principales resultados

Es una buena práctica registrar los principales resultados de la evaluación y compartir la información con los empleados y sus representantes. Esto ayuda a controlar los progresos.

5. Repetir la evaluación en los intervalos apropiados

La evaluación debería revisarse siempre que se produzcan cambios significativos en la organización. Se debería consultar de nuevo a los trabajadores y comprobar la repercusión de las medidas tomadas para reducir el estrés en el trabajo.



Impreso con la ayuda
financiera de la Agencia Europea
para la Seguridad y la Salud
en el Trabajo con motivo
de la Semana Europea 2002



Advertencia

© INSHT