



GUIA DE SALUD LABORAL

Confederación General del Trabajo (CGT)

Federación de Banca, Bolsa, Ahorro, Entidades del Crédito, Seguros, y Oficinas y despachos

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Estrés laboral

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico de la persona. Según datos de la Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo el 28% de trabajadores, padecen de estrés, siendo el segundo factor de riesgo más importante en el ámbito laboral. A pesar de ello, se trata de una de las cuestiones a las que se le presta una menor atención en la prevención de riesgos laborales.

El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar las demandas laborales y aparece el estrés.

Los efectos negativos perjudican al individuo y también producen un deterioro en el ámbito de la organización detentándose un aumento del absentismo, antagonismo e insatisfacción en el trabajo o conflictos interpersonales.

Patricia supera los 40 años, casada y madre de dos hijos, trabaja en una empresa de servicios. Atendiendo a las condiciones de trabajo no es un mal sitio. La temperatura, el ruido y la iluminación, todo y que podrían mejorar están dentro de la norma. Patricia se sienta en una silla cómoda y su postura de trabajo se ha adecuado para evitar cargas y giros innecesarios. El riesgo de accidentes traumáticos es prácticamente inexistente.

A pesar de todo, Patricia se siente, triste, nerviosa, deprimida y ciertamente enferma. Fuma, bebe y come en exceso. Le cuesta dormirse por las noches y se despierta temprano, con sensación de cansancio y frustración. Está preocupada por los constantes dolores de cabeza, la indigestión crónica y la hipertensión. Además le han diagnosticado anemia de hierro y calcio.

¿Cómo Patricia ha llegado a esta situación ?.

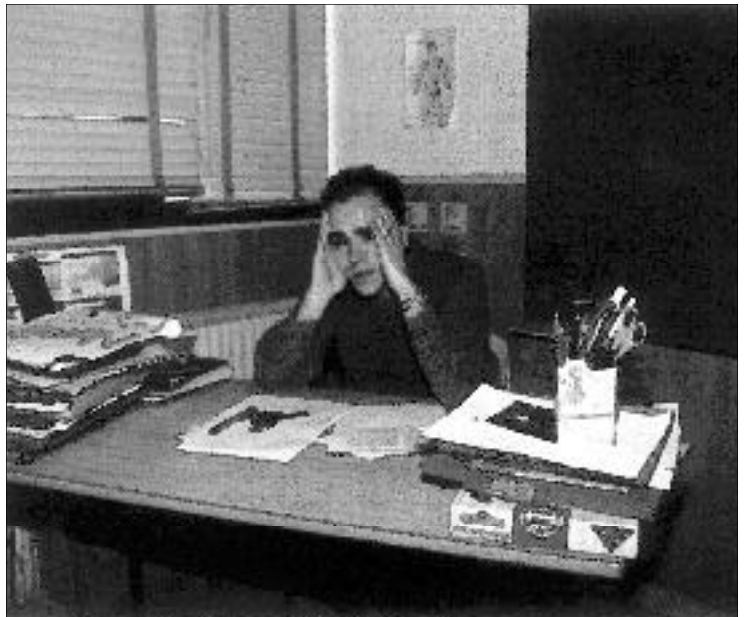
Observando más de cerca y más ampliamente, vemos que por razones de competitividad la empresa ha aumentado los objetivos a conseguir, e instando a "trabajar más" y, si es necesario dedicar más tiempo. En la empresa se está llevando a cabo un proceso de bajas por prejubilaciones, bajas incentivadas y se anuncian medidas más drásticas para reducir la plantilla, lo que genera incertidumbre sobre el futuro laboral. Las condiciones laborales se establecen cada vez más por objetivos, lo que está generando el recelo, sospechas mutuas, hostilidad y falta de disposición de ayudarse unos a otros. Las decisiones vienen marcadas y diseñadas desde arriba, lo que niega cualquier posibilidad de iniciativa o autonomía por parte de los trabajadores y trabajadoras. No se dan perspectivas de promoción, ni se reconoce el trabajo realizado, algunos directivos tienen actitudes despóticas con los empleados.

El que se ha presentado no es un caso extremo, sino algo habitual entre un gran número de trabajadores y trabajadoras.

Se da así una situación caracterizada por grandes exigencias cuantitativas (demasiado que hacer) unido a un escaso margen de decisión (posibilidades de decidir qué se debe hacer y cómo), al poco apoyo social por parte de los compañeros de trabajo y una falta de perspectivas de recompensas y reconocimiento por el trabajo. Esta combinación equivale a estrés, y por consiguiente, a un mayor riesgo de mala salud física o mental de origen laboral, que es causa de sufrimiento, absentismo, y de baja motivación.

Que origina el estrés

El estrés laboral es una reacción emocional y psico-fisiológica ante aspectos nocivos del trabajo, del ambiente de trabajo y de la organización del trabajo. Es un estado caracterizado por elevados niveles de alarma y angustia y a menudo con sentimiento de impotencia, incapacidad para controlar la situación en el sentido de cambiarla o adaptarse.



Diversos pueden ser los causantes del estrés en las personas, pero sin lugar a dudas, hay que tener en cuenta, que entre los más relevantes se encuentran la organización del trabajo, los estilos de dirección, el aumento de los ritmos de trabajo y la pretensión por parte de las empresas de que con un menor número de trabajadores y trabajadoras y condiciones laborales y sociales más precarias, se pueden alcanzar los mismos o mejores resultados.

Se han identificado un gran número de factores potenciales de estrés, si bien se pueden clasificar en tres grandes grupos:

Ambiente físico

- Iluminación inadecuada
- Ruido que interfiere en la comunicación
- Temperatura por exceso de calor o por baja temperatura
- Ambiente contaminado por sustancias tóxicas

Contenido de la tarea

- Demandas excesivas de trabajo. Sobrecarga
- Ritmo de trabajo excesivo
- Tareas repetitivas
- Prolongación de jornada
- Atención al público
- Complejidad y falta de claridad en la descripción de la tarea
- Falta de autonomía, iniciativa y responsabilidad
- Insatisfacción sobre el producto que se oferta
- Objetivos excesivamente ambiciosos y de difícil cumplimiento

Organización

- Falta de claridad sobre el trabajo que se desempeña
- Directrices contradictorias o subjetivas
- Estilos de dirección inadecuados
- Dificultad de comunicación. Falta de oportunidades para expresar quejas
- Preocupaciones relacionadas con la responsabilidad
- Abundancia de responsabilidades, con poca capacidad decisoria
- Exceso de reuniones
- Escasez de plantilla
- Inseguridad en el trabajo debido a presiones internas
- Inestabilidad en el empleo
- Malas relaciones personales
- Desigualdades retributivas. Retribución en función de resultados
- Falta de reconocimiento de las aptitudes y capacidades personales.
- Falta de perspectivas de promoción y desarrollo profesional
- Cambios de la organización con esfuerzo de adaptación que no es facilitado

Efectos sobre la salud

Cuando se está expuesto a estos factores de estrés hace que se experimenten reacciones, que pueden no ser totalmente evitables y que por su intensidad y frecuencia son críticas.

Las características individuales tienen un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que una combinación de una situación particular y de un individuo determinado, con sus características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos, puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés.

Hay que tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de los factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga. Por tanto, en la génesis del estrés interactúan las características del individuo con sus circunstancias ambientales.



El estrés se ha relacionado con un cierto número de síntomas físicos y psíquicos como migraña, úlceras de estómago, irritabilidad, impotencia, alteraciones menstruales, También con comportamientos insalubres como fumar, hábitos alimenticios, falta de ejercicio y abuso del alcohol y drogas.

El estrés es causa de insatisfacción laboral y en general de accidentes y falta de preocupación en el trabajo, así como, de problemas familiares. Algunas enfermedades como las cardiovasculares y coronarias, patologías mentales e, incluso, la aparición de ciertos cánceres se relacionan igualmente con el estrés.

Los síntomas y signos que ayudan a reconocer que el estrés está apoderándose de una persona y que es preciso actuar se pueden clasificar en físicos, mentales o emocionales, y de conducta.

CONSECUENCIAS FÍSICAS

Trastornos gastrointestinales

- Úlcera péptica
- Dispepsia funcional
- Intestino irritable
- Colitis ulcerosas
- Aerofagia
- Digestiones lentas

Trastornos cardiovasculares

- Hipertensión Arterial
- Enfermedades coronarias:
 - angina de pecho
 - infarto de miocardio
- Arritmias cardíacas

Trastornos respiratorios

- Asma bronquial
- Hiperventilación
- Disnea
- Sensación de opresión en la caja torácica

Trastornos endocrinos

- Hipoglucemia
- Diabetes

- Hipertiroidismo
- Hipotiroidismo
- Síndrome de Cushing

Trastornos sexuales

- Impotencia
- Eyaculación precoz
- Vaginismo
- Coito doloroso
- Alteraciones de la libido

Trastornos dermatológicos

- Prurito
- Dermatitis atípica
- Sudoración excesiva
- Alopecia
- Tricotilomanía

Trastornos musculares

- Tics, calambres y contracturas
- Rigidez
- Dolores musculares
- Alteraciones en los reflejos musculares:
 - Hiperreflexia
 - Hiporreflexia

CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS

Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían:

- Preocupación excesiva
- Incapacidad para tomar decisiones
- Sensación de confusión
- Incapacidad para concentrarse
- Dificultad para mantener la atención
- Sentimientos de falta de control
- Sensación de desorientación
- Frecuentes olvidos
- Bloques mentales
- Hipersensibilidad a las críticas
- Mal humor
- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
- Consumo de fármacos, alcohol, tabaco,...

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están:

- Trastornos del sueño
- Ansiedad, miedos y fobias
- Adicción a drogas y alcohol
- Depresión y otros trastornos afectivos
- Alteración de las conductas de alimentación
- Trastornos de la personalidad
- Trastornos esquizofrénicos

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían:

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo
- Voz entrecortada
- Imprecisión al hablar
- Precipitación a la hora de actuar
- Explosiones emocionales
- Comer excesivamente
- Falta de apetito
- Conductas impulsivas
- Risa nerviosa
- Bostezos frecuentes

Además, todos estos efectos deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

Prevenir el estrés

Aunque el estrés se da individualmente, cuando se habla de que existe estrés en una empresa se refiere a que un número importante de trabajadores está sometido a estrés y que se está originando por las condiciones que se dan en el ámbito de trabajo.

El estrés en la organización, generalmente, se empieza a evidenciar una vez que ya han aparecido sus consecuencias negativas. Ante esta situación, se acostumbra a adoptar medidas para el tratamiento de las consecuencias. Son medidas de carácter médico aplicadas de forma individualizada. Sin embargo, el planteamiento idóneo para abordar el estrés en una organización de trabajo pasa por la prevención de sus causas, para lo que se requiere actuaciones que interrelacionen las medidas de tipo organizacional con las individuales.

La intervención sobre la organización, para evitar la aparición del estrés ha de tener en consideración cuatro elementos importantes en su desarrollo:



- Presencia de unas demandas o condiciones de trabajo estresantes
- Percepción de esas condiciones como amenazantes
- Dificultades para afrontar esas demandas
- Respuestas fisiológicas y emocionales inadecuadas que la provocan.

Así en una intervención sobre el estrés en la empresa son más recomendables las medidas de carácter global, organizativas y colectivas. En el caso de medidas de intervención sobre las personas están han de ser, de carácter complementario, consistentes en dotar a las personas de estrategias de adaptación sobre algunos aspectos que son difícilmente abordables mediante medidas organizativas, teniendo en cuenta que ello no representa abordar las causas profundas que lo originan.

La acción preventiva requiere abordar el estrés laboral centrándose en el lugar de trabajo y tener como objetivo la eliminación de tantas causas como sea posible, de forma que pueda reducirse el estrés existente y prevenirse su aparición en el futuro.

Hay que señalar que una de las tareas necesarias para llevar a cabo una intervención de este tipo, es conseguir el compromiso de la dirección de la empresa; deben ser conscientes de la gravedad del conflicto y estar persuadidos de la necesidad de llevar a cabo una intervención, con la participación de los diferentes sectores implicados. Sin embargo, en general las empresas no acostumbran a tener políticas específicas que reconozcan la relación entre el estrés y la salud y que asuman la responsabilidad de la organización en la adopción de medidas que reduzcan esos riesgos y ofrezcan apoyo y asistencia adecuados a empleados con estrés.

El punto de partida para las organizaciones que asumen su compromiso para la prevención del estrés, es formular una política corporativa sobre el estrés que formalmente afirme la posición de la organización y contenga un código de las prácticas y conductas que se esperan de sus miembros.

Por ello, al igual que las causas del estrés son múltiples, no existe para reducir el estrés una única acción preventiva; sin embargo, se ha de contar con la elaboración de estrategias que impliquen:

Métodos de evaluación de riesgos

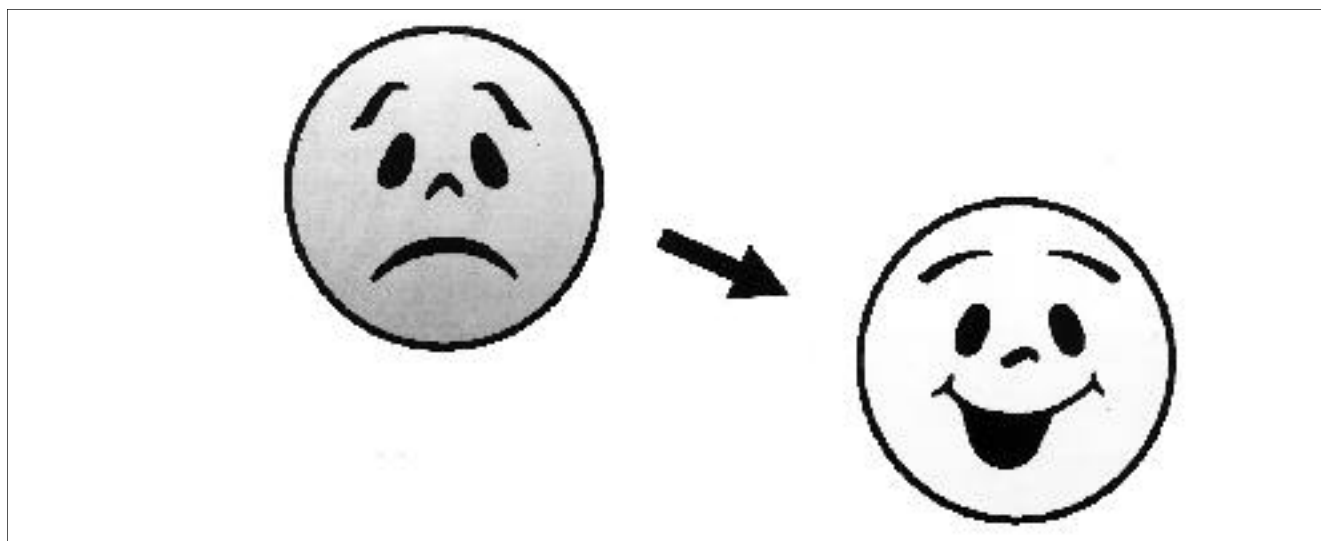
Que permitan detectar los riesgos psicosociales y concretamente el estrés. Interpretar la información existente y los sistemas que la organización puestos en marcha, para identificar las partes de la organización, o los grupos específicos de empleados en los que el estrés puede ser un problema.

Aspectos de la cultura organizacional

Identificar los que pueden contribuir al estrés, p.e. la promoción de una cultura de jornadas de trabajo largas; una cultura que disuade a los empleados de que hagan pausas o que no ayuda a los empleados con problemas.

Revisión de los sistemas de los procedimientos de la organización

Cabe mencionar entre ellos la evaluación de rendimiento y los sistemas de promoción. Que pueden crear un ambiente estresante.



Adecuación de las políticas relacionadas con la salud y los servicios proporcionados a los empleados

La adecuación de la vigilancia de la salud acorde con los riesgos psicosociales, que interrelacionen salud y trabajo. El tipo de formación proporcionada y/o la que resulta necesaria para promover la salud y el bienestar y para educar y ayudar a los directivos y empleados a mejorar su gestión del estrés y sus habilidades generales. La prevención se ha de iniciar interviniendo desde su origen, en la fase de diseño, teniendo en cuenta todos los elementos del puesto de trabajo, integrando el entorno físico y social y sus posibles repercusiones para la salud, para ello se ha de intervenir sobre aspectos como:

- Demandas de trabajo excesivas
- Ritmos de trabajo impuestos
- Jornada de trabajo
- Organización de la propia tarea
- Complejidad de los procesos administrativos
- Ambigüedad y conflicto de rol
- Inestabilidad en el empleo
- Responsabilidad elevada
- Sistemas de promoción
- Evaluación del rendimiento
- Conflictos interpersonales

Complementariamente también se han de trabajar los estilos de mando, los recursos humanos y técnicos, la comunicación en la empresa, la participación en las decisiones y la formación en aspectos relativos al control de las tareas y organización del trabajo.

Individualmente la intervención consistirá en incidir sobre el control de estresores, modificar los procesos de apreciación o mejorar las estrategias para generar habilidades de afrontamiento. En el ámbito laboral, puede resultar especialmente útil fomentar el aprendizaje y la concienciación de las personas en estrategias de carácter organizativo tendientes a facilitar al individuo recursos para el ordenamiento de su tiempo en relación a las tareas que ha de desempeñar o para reducir las demandas de trabajo exteriores.



PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

- Disponer de tiempo suficiente para realizar el trabajo
- Proporcionar una clara descripción del trabajo a realizar
- Estimular el trabajo bien hecho en lugar de castigar el mal hecho
- Proporcionar vías para expresar las quejas y considerarlas seriamente
- Armonizar responsabilidad y autoridad
- Esclarecer los objetivos y los valores de la empresa y adaptarlos a los objetivos y los valores de los trabajadores
- Promover el control del trabajador sobre el producto final
- Promover la tolerancia, la seguridad y la justicia en el trabajo
- Eliminar las exposiciones de riesgo del entorno físico
- Identificar los errores, los éxitos y sus causas y consecuencias: aprender de la experiencia

ALTERNATIVAS PARA UN MEJOR USO DEL TIEMPO

- Determinar objetivos y prioridades
- Tomar decisiones. Qué hacer y qué no hacer
- Determinar bloques de tiempo productivo y tiempos de ocio
- Ser realista a la hora de calcular los tiempos de todas sus actividades
- Dejar márgenes de tiempo para imprevistos
- Aprovechar tiempos dispersos, "inútiles"
- Programar tiempo para actividades no esenciales pero necesarias
- Anticipar tareas para evitar posteriores aglomeraciones
- Filtrar las demandas. Saber decir "no"
- Conocer y mejorar la propia capacidad de trabajo
- Ser capaz de delegar
- Concentrar la atención en lo que se está haciendo. Evitar las interrupciones
- Dedicar unos minutos a programarse diariamente
- Aprovechar las horas de máximo rendimiento