

Prevención y Contención del Estrés Ocupacional

Una de las formas más habituales de definir al stress es considerándolo como una reacción física, emocional y mental del individuo generada por la necesidad de adaptarse a los cambios de su medio ambiente y realidad de vida. De esta manera, su comportamiento y recursos físicos se esfuerzan por adecuarse a las presiones internas y externas con miras a tener éxito en su nueva condición. El sistema nervioso se predispone inmediatamente a la acción física y el cuerpo vierte sustancias químicas en la sangre aumentando su frecuencia cardíaca y su presión arterial, lo que va unido a una respiración acelerada y disposición de energía. Sabemos positivamente que en dosis adecuadas el estrés es necesario para estimular nuestra salud y motivarnos a ser productivos, generando optimismo, resistencia física y concentración y percepción aguda de su entorno. Sin embargo, bajo los efectos prolongados del estrés, nuestro cuerpo, mente y emociones se recienten generando cansancio, errores recurrentes, problemas de conducta, irritabilidad, falta de concentración y pesimismo. Es necesario reconocer el estrés negativo, antes que los daños sean significativos, por medio de las señales de alarma, por medio de manifestaciones físicas como son el insomnio, dolores de cabeza, fatiga, irritabilidad, sensación de inquietud o tensión constante, dolores musculares crónicos, problemas digestivos, etcétera.

También debemos estar atento a las manifestaciones de estrés negativo en los ámbitos laborales siendo sus principales síntomas el incremento en peleas o discusiones frecuentes, aumento de los accidentes por fallas humanas y problemas de conducta no habituales, dificultades de comunicación, disminución de la paciencia y tolerancia al error, aumento de la indisponibilidad de los empleados en su puesto de trabajo por ausentismo y una mayor tendencia a criticar a los demás integrantes del grupo. También pueden aparecer problemas más graves como son el abuso de medicinas, drogas ilegales o alcohol.

A nivel personal detectar el estrés negativo a tiempo y hacer algo al respecto es de suma importancia, ya que se ha demostrado que el estrés negativo debilita el sistema inmunológico, acelera la pérdida de calcio en los huesos, sobre exige el sistema circulatorio, daña la memoria y colabora a ganar grasa corporal. Se ha comprobado también que el estrés está relacionado con la depresión, la artritis, diabetes y el envejecimiento prematuro.

Uno de los principales factores que inciden en el desarrollo y sostenimiento del estrés negativo son los denominados factores ambientales. La calidad de vida familiar, laboral y personal tiene marcada influencia en el desarrollo de este cuadro. Una familia con vínculos emocionales fuertes y positivos donde junto con

las frustraciones normales de la vida se dispone de comprensión, ayuda y contención para superarlas nos da una ventaja en este sentido. El entorno laboral y sus presiones normales que a su vez nos brinde la oportunidad de recibir y dar ayuda y consejo desplegando nuestras necesidades sociales, calmando nuestras necesidades básicas por una remuneración justa y razonable y reforzando nuestra autoestima por medio de la concreción de objetivos y logros concretos son también parte integrante de factores ambientales positivos. Dentro de estos factores ambientales también influyen la existencia o no de una vida personal dado que debemos recordar que las dimensiones familiares y laborales de la existencia no son suficientes para lograr plena satisfacción en nuestra vida. En este sentido la práctica de un deporte o actividad recreativa junto con cultivar amistades o pasatiempos son de vital importancia en esta virtuosa triada.

Si bien es cierto que también nuestra resistencia al estrés está relacionada con factores genéticos y heredados, en esta publicación disminuiré el énfasis en las cosas que no podemos modificar, cambiar u optimizar dándole privilegio a las que dependan de nuestros medios y posibilidades. Cualquiera sea nuestra condición de base siempre podremos mejorarla reforzando nuestros puntos débiles, previamente identificados con la ayuda de profesionales médicos. Las actividades físicas sostenibles en el tiempo serán de gran ayuda a la mejoría de nuestro estado físico. Para que las actividades físicas sean sostenibles en el tiempo deben ser agradables siendo esto muy personal y distinto en tipo, intensidad y frecuencia. Todavía más determinante, que lo físico, respecto a nuestra resistencia al estrés, es el cuidado de nuestra salud emocional y mental; una vez identificadas, y de existir, las debilidades en estos planos se deberán prescribir el tratamiento adecuado y sostenible.

El trabajar con límites de tiempo en forma habitual es un factor que en el largo plazo, y en general cuando los grupos humanos operan sin estrategias mitigantes, permite el desarrollo de problemas relacionados con la adaptación a esta situación. En un grupo estresado la gestión de los tiempos puede ser de vital importancia en la supervivencia productiva de los grupos involucrados. Los factores individuales como las características de personalidad y actitudes son factores contribuyentes también a considerar. Por ejemplo pensemos en aquella persona cuya actitud es impulsiva o exitista o imprevisora, ésta, frente a un compromiso laboral, tenderá muchas veces a minimizar el real alcance y demanda de los compromisos asumidos que en una primera instancia le da una ventaja competitiva en sus quehaceres y de cara a sus clientes, pero que a la postre y frente a los normales imprevistos de la vida los cargara de estrés negativo involucrándolos personalmente e influenciando negativamente a sus grupos sociales, familiares y laborales.

Los factores ocupacionales en cuanto al apoyo recibido de pares, jefes y colaboradores y la cantidad de desafíos y tareas involucradas, dan una combinatoria de condiciones ambientales influyentes del estrés. Las principales combinaciones, ordenadas en orden de severidad en sus consecuencias, que serán analizadas posteriormente son: poco apoyo y muchos desafíos; poco apoyo y pocos desafíos; mucho apoyo y pocos desafíos y por último, y en general la situación ideal, de suficiente apoyo y suficientes desafíos.

El conflicto de funciones y la búsqueda de los puntos de compromiso son de por sí generadoras de estrés producto del resultado de exigencias en conflicto. Hay objetivos laborales que producen esta puja de intereses encontrados que pone en alta demanda a los recursos humanos involucrados. Otro elemento ambiental determinante es el número de horas trabajadas que de ser excesivo, y según se vio, puede desequilibrar a las personas involucradas en sus planos personales y familiares, como así también afectar la armonía en los componentes sociales, físicas, emocionales e intelectuales dentro de la misma tarea desarrollada.

El desempeño del puesto más allá o por debajo de nuestras capacidades o potenciales es una fuente generadora de insatisfacción y tensión. Las organizaciones más efectivas tienen programas que acompañan el crecimiento en conocimientos y experiencias de sus empleados, en correspondencia con la jerarquía, complejidad y responsabilidad transferida en su trabajo.

El estrés debido a los procesos de adaptación por los cambios organizacionales con la incertidumbre de permanencia en un puesto, junto con la ambigüedad de funciones, son dos elementos significativos de nuestra descripción de factores influyentes, dado que estos se manifiestan en una idea de probabilidad, real o ficticia, de amenaza de pérdida de puesto, que son una de las más básicas necesidades del hombre, y que permiten o dan punto de partida a la satisfacción de las más sutiles. Relacionado con esto, se encuentra la tensión generada por una evaluación de desempeño deficiente o por retroalimentación informal insuficiente, nula o perjudiciada.

El establecimiento de objetivos pocos realistas y las sanciones por los errores son también factores a considerar que analizaremos en un capítulo posterior. Los jefes poco comprensivos y/o incompetentes en su rol producen también alta indisponibilidad y falla humana por problemas de tensión excesiva.

Recientemente, dentro del escenario normal de responsabilidades laborales, se han incluido el problema de los viajes muy frecuentes que también dañan las características sanas del trabajo y los ámbitos de relaciones humanas. Si bien la remuneración en función del desempeño es un factor incentivador al trabajo, y por lo tanto dentro de ciertos límites generador de estrés positivo, muchas veces al no contemplar las circunstancias adversas transitorias y solo concentrarse en los

resultados objetivos, estas políticas son productoras de una tremenda cantidad de estrés individual y grupal.

La responsabilidad por las tareas de los demás nos da muchas veces una sensación de poco control y desasosiego que desemboca, en función de nuestras habilidades y circunstancias, en una mayor o menor tensión y estrés que deviene del resultado de responsabilidades excesivas y el temor al incumplimiento. También la falta de participación en las decisiones puede desembocar en estrés provocado por impotencia y alienación. Las condiciones físicas ambientales o malas condiciones de trabajo por ruidos, luz, hacinamiento, temperaturas y maquinarias o herramientas antiguas e ineficientes, también son generadores de mucho estrés. Por último mencionaremos el estrés provocado por la interfaz entre la casa y el trabajo, en términos de riesgos asumidos o tiempo desperdiciado o incomodidad sufrida, como consecuencia colateral a nuestra responsabilidad de trabajar.

Otra consideración básica para mitigar el estrés de desempeño profesional es descartar una mala administración de nuestro tiempo, dado que la sensación de descontrol y desasosiego que provoca repercute en nuestra tensión y respuestas adaptativas físicas, psíquicas y emocionales. Entre los principales elementos a tener en consideración están el tomar decisiones en cuanto a qué hacer o no hacer en forma de una agenda, y de ser posible diariamente, estableciendo objetivos y prioridades alocando tiempos de trabajo, familiar y de esparcimiento personal, siempre dejando márgenes de tiempo disponibles a discreción para imprevistos. También es útil aprender a aprovechar los tiempos muertos. Otras herramientas validas son: anular todos aquellos temas que no tengan para mi persona una alta prioridad, al mismo tiempo que aumentamos nuestra habilidad y tomamos las herramientas disponibles en el trabajo de manera de realizarlo en menos tiempo, delegar tareas y aprovechar los horarios y momentos de mayor rendimiento en función del tipo de tarea desempeñada.

Un enfoque actual de esta temática debe incluir el desarrollo e identificación de:

- Modelo de Contención y Prevención del Estrés Ocupacional
- Amenazas del entorno
- Amenazas intrínsecas
- Escudos y barreras de contención y prevención
- Estrategias para evitar la degradación de las barreras

El mismo puede ser abarcado por la consideración de las siguientes referencias:

Referencias Directas:

- Branko Bokun, Self-Help with Stress, Vita Books, 1991
- D. Burns, When Panic Attacks, Paidos, 2006
- D.S. Pugh et al, Writers on Organization, Penguin, 1997
- Adrian Furnham, The psychology of Behaviour at Work, OXFORD, 2006
- Robert de Board, The Psychoanalysis of Organizations, Tavistock
- D. Goleman, Working with Emotional Intelligence, Planeta, 1999
- D. Goleman, Social Intelligence, Planeta, 2006
- Michael Armstrong, Human Resource Management Practice, Kogan Page, 2001
- API committee on supervisory development, How can you improve in communicating?, API
- Booklet on Self Care Pharmacy Health Information – Stress Meter, The Pharmaceutical Society of Australia, 1991
- Héctor Ecay, Estrés Ocupacional, Contención y Prevención del Estrés Ocupacional, HEE Consultores 2007
- Héctor Ecay, Confiabilidad Humana, Estudio del comportamiento y error humano en ambientes competitivos, HEE Consultores 2007
- Héctor Ecay, Accidentes y Riesgos Sociales, HEE Consultores 2008

Autor: Héctor Ecay