

El medio laboral como factor estresante.

Pilar Castro Rodríguez

Introducción.

El medio resulta estresante cuando las personas han de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales difíciles de llevar a cabo.

El ambiente, por tanto, puede plantearnos problemas que provocan la activación de nuestro organismo, y esto es el *estrés*. El estrés se produce cuando un estímulo amenaza, o que consideramos amenazador, activa nuestro organismo más rápidamente que su capacidad de adaptación para atenuarlo, y esta activación se lleva a cabo a nivel cognitivo, fisiológico y conductual.

Podríamos preguntarnos: “¿el estrés es positivo?”, “¿es perjudicial?”. Es positivo porque favorece un procesamiento más rápido y potente de la información disponible, hace que se mejore la búsqueda de soluciones, la percepción de la situa-

ción, y la selección de las conductas que sería necesario llevar a cabo. El estrés es, por tanto, una respuesta adaptativa gracias a la cual el organismo puede contar con una cantidad de recursos excepcionales y recuperar nuevamente el equilibrio perdido. No debemos olvidar que nuestros mejores logros los conseguimos bajo estas condiciones.

Con niveles altos de catecolaminas (adrenalina y noradrenalina) se realizan mejor, más rápidamente, y de manera más precisa las tareas que debemos llevar a cabo. *El estrés prepara al organismo para actuar de manera más rápida y eficaz.*

Por otro lado, cuando la activación alcanza un nivel demasiado elevado el rendimiento se deteriora y el buen funcionamiento queda interrumpido.

El estrés resulta negativo porque el exceso tanto cualitativo como cuantitativo de activación, hace que el organismo deba estar *sobrefuncionando*, y un ritmo constante de activación por encima de sus posibilidades, si se mantiene más allá de un límite, puede dar lugar a que se produzcan deterioros a diferentes

niveles, decae el estado de ánimo, el grado de energía y motivación, el rendimiento laboral, se incrementa la tensión muscular, etc.

La teoría del estrés supone que la salud puede perderse si hay una activación continua, excesiva y/o desorganizada. En cualquier caso, es una experiencia negativa.

Condiciones que generan estrés.

La mayoría de los estímulos que suelen producir estrés a las personas son de origen psicosocial. Estos estímulos resultan estresantes a través de la interpretación cognitiva, o el significado que el sujeto les asigna.

Los estímulos biológicos, que nos afectan con menor frecuencia, tienen capacidad en sí mismos para producir estrés.

Pueden producirnos estrés, en primer lugar, sucesos vitales intensos, extraordinarios, como p.e. tener un accidente grave, ser despedido de la empresa donde trabajamos, casarse, etc. Un estímulo considerado positivo pue-

de igualmente provocar estrés; las consecuencias del estrés positivo son menos intensas que si éste es negativo.

En segundo lugar pueden producirnos estrés sucesos cotidianos, como p.e. el estar en un atasco, mantener una discusión, etc.

En tercer lugar, situaciones de tensión crónica mantenida, como p.e. trabajar en un mal ambiente laboral o estar en paro.

También pueden producirnos estrés situaciones que, el sujeto categorice o considere estresantes, aunque no lo sean objetivamente.

Entre las **variables situacionales que podrían resultar potencialmente estresantes** están aquellas que:

- Amenazan la seguridad personal (p.e. un secuestro, un atraco, el ser perseguido).

- Atentan contra principios o valores (p.e. contra la libertad, la intimidad).

- Exigen un sobreesfuerzo físico o mental (p.e. períodos largos de actividad sin descanso, como las épocas de exámenes, las competiciones deportivas).

■ Implican la toma de decisiones difíciles (p.e. el decidir someterse o no a una operación quirúrgica).

■ Implican el someterse a una evaluación social (p.e. dar una conferencia).

■ Conllevan la exposición a algo desagradable (p.e. el realizar un examen, reconocer un cadáver, asistir a un accidente).

■ Suponen la restricción de la actividad normal (p.e. ingresar en el hospital o en la cárcel).

■ Conllevan la realización de tareas monótonas (p.e. el trabajar en una cadena de montaje).

■ Propician sentimientos de inutilidad (p.e. estar en un grupo de superdotados, ser el único del grupo que suspende).

Centrándonos más concretamente en el ambiente laboral, para la mayoría de las empresas u organizaciones, lo esencial es que sus empleados, al satisfacer sus propias necesidades, contribuyan al máximo a la obtención de las metas de la organización.

Para los trabajadores, en cambio, la satisfacción aumenta

cuando es buena la calidad de vida laboral y pueden desarrollar sus propias metas además de lo que pretende la organización.

La organización y las personas que trabajan en ella no tienen intereses iguales, lo que puede dar lugar a conflictos que generen estrés y, por tanto, costes económicos, problemas de salud, descenso del rendimiento, incremento del absentismo y la rotación, etc.

Cuando el trabajo resulta insatisfactorio tiene una serie de efectos no deseables para el sujeto y la organización.

Seis grupos de factores ambientales pueden ser fuente de estrés en el propio trabajo:

1) Factores intrínsecos al propio trabajo.

- Condiciones físicas (ruidos, calor, frío, viento, oscuridad).

- Exceso de trabajo, el tener que realizar el trabajo en determinados plazos.

- Falta de trabajo (aburrimiento).

- Presiones para que se realice rápidamente la tarea.

- necesidad de tomar muchas decisiones.

- Fatiga por esfuerzo físico.
- Excesivo número de horas de trabajo.

- Cambios en el trabajo.

2) *Fuentes de estrés causadas por el desempeño de roles.*

- Ambigüedad de rol (las personas que trabajan deben de saber con exactitud qué es lo que se espera de ellos, cuál es su función).

- Conflicto de roles (puede darse cuando dos superiores jerárquicos dan órdenes contradictorias).

- Responsabilidad sobre otras personas.

- Mandos intermedios (los mandos intermedios suelen verse presionados por los empleados y por la dirección, cuyos intereses no son coincidentes).

- Ser promocionado por encima de las propias posibilidades.

- No tener responsabilidad.

- Adaptarse a cambios tecnológicos.

3) *Fuentes de estrés derivadas de las relaciones interpersonales:* como las relaciones interpersonales pobres, la poca confianza con los compañe-

ros, poco apoyo emocional o poco interés en resolver problemas, el que no se den relaciones de amistad y exista rivalidad entre compañeros, etc.

Los mandos pueden ser fuente de estrés cuando tratan un tratamiento desconsideradamente o con favoritismos con los empleados. Para los mandos representa también una fuente de estrés intentar conseguir participación por parte de los trabajadores, lo que produce erosión en el puesto.

4) *Factores de estrés relacionados con el desarrollo de la carrera:*

- Falta de seguridad.
- Promoción insuficiente.
- Promoción excesiva.
- Conciencia de haber alcanzado el propio techo.

5) *Factores de estrés relacionados con la estructura organizacional.*

Las organizaciones estructuradas son organizaciones grandes en las que trabaja un gran número de personas, suelen estar burocratizadas, en ellas suelen darse muchas normas, la comunicación entre dirección y personal es una “comunicación formal”, están muy

jerarquizadas y las relaciones suelen ser impersonales; todos estos factores contribuyen a incrementar las probabilidades de estrés.

Las organizaciones pequeñas no suelen ser estructuradas, en ellas la comunicación y la relación son directas, "cara a cara", suelen darse mejores relaciones interpersonales, y estos aspectos contribuyen a disminuir las probabilidades de estrés.

Cuando la dirección es autoritaria puede darse una cierta resistencia para el cumplimiento de normas o directrices que, en ocasiones, pueden ser enjuiciadas como arbitrarias, al no conocerse sus razones. Con este tipo de dirección las personas que trabajan se sienten con muy poco control sobre los métodos y ritmos de trabajo, lo que incrementa las probabilidades de estrés.

La dirección participativa disminuye las probabilidades de estrés, la posibilidad de participación en la toma de decisiones contribuye a que los sujetos se vean con un mayor grado de control sobre su propio trabajo, y, por tanto, a una mayor satisfacción.

6) Una serie de estímulos am-

bientales denominados *extraorganizacionales*, que se dan al margen del trabajo pueden incidir en éste como fuentes de estrés.

Son, por ejemplo:

problemas personales, familiares, económicos, etc.

- Conflictos entre creencias y demandas del trabajo.
- Demandas de la organización / demandas de la familia.

La familia puede ser fuente de apoyo u obstáculo para que se de una adecuada conducta y satisfacción en el trabajo.

Para Vroom un trabajo que proporciona la máxima satisfacción es el que tiene:

- Un salario elevado.
- Oportunidades de promoción.

supervisión considerada y participativa.

• Oportunidad para interactuar con los compañeros.

• Alto nivel de control sobre métodos y ritmos de trabajo.

• Obligaciones variadas.

• Condiciones de trabajo y entorno interno seguras y saludables.

• Desarrollo activo de las

capacidades humanas.

- Reconocimiento de la vida total del individuo (incluida la familiar).
- Posibilidad de participación en la toma de decisiones.

Para finalizar, no quisiéramos terminar este tema con la sensación de que las personas que trabajan están siempre estresadas por todo lo relacionado con el ambiente de su puesto de trabajo. Los estímulos situacionales no son condición suficiente, para que se dé la respuesta de estrés debe considerarse la relación existente entre: *la situación* potencialmente estresante y las *variables personales* que pueden incrementar o aliviar su valor amenazante. *Los aspectos cognitivos* (evaluación automática inicial, valoración de las demandas de la situación, valoración de las habilidades para hacerle frente); los *aspectos motores* (enfrentamiento, evitación, pasividad); y los *aspectos fisiológicos* específicos para cada estresor (a través de tres ejes: neural, neuroendocrino y endocrino), son los aspectos personales implicados en la respuesta de estrés.

El impacto del estrés depende, por tanto, de la valoración que las personas hacen de la experiencia estresante y de los propios recursos y habilidades con las que se cuenta para hacerle frente.

En cuanto a la respuesta conductual o motora ante situaciones de estrés, las personas suelen utilizar *patrones de conducta* y *estilos de afrontamiento* relativamente estables.

Estos patrones de conducta y estilos de afrontamiento junto con las creencias y actitudes de las personas, pueden afectar a la atención selectiva, al procesamiento de la información y a los juicios sobre los propios recursos y habilidades. Existen, por tanto, diferencias individuales en la forma de percibir y reaccionar ante el estrés.

A nivel cognitivo, unos perciben la situación como aversiva, y otros no. A nivel conductual unos se enfrentan a la situación, y otros no.

El estrés es el resultado de la interacción entre:

- Las demandas del medio.
- Las habilidades personales para llevar a cabo respuestas

adaptativas.

- Los apoyos sociales y ambientales con los que cuenta.

Bibliografía.

Beech, H.R. ; Burns, L.E.; Sheffield (1986). *Tratamiento del estrés: un enfoque comportamental*. Madrid: Alhambra.

Buceta, J.M. (1991). *Psicología Clínica y Salud: Aplicación de estrategias de intervención*. Madrid: U.N.E.D.

Buceta, J.M.; Bueno A.M. (1995). *Psicología y Salud: control del estrés y trastornos asociados*. Madrid: Dykinson.

Maciá Antón D.; Méndez Carrillo, F.X. (1993). *Aplicaciones clínicas de la evaluación y modificación de conducta. Estudio de casos*. Madrid: Pirámide.

Valdés M.; Flores, T. (1985). *Psicobiología del estrés*. Barcelona: Martínez Roca.

Argyris C. (1979). *El Individuo dentro de la organización*. Barcelona: Herder.

Friedmann G. (1981). *The anatomy of Work*. New York: Free Press.

García Rodríguez Y. (1993). *Desempleo: alteraciones psicológicas*. Valencia: Promolibro.

Mateu M. (1984). *La nueva organización del trabajo*. Barcelona: Editorial Hispano Europea.

Mayntz R. (1980). *Sociología de la organización*. Madrid: Alianza.

Naylor J.; Pritchard R.; Ilgen D. (1980). *Organizational Climate and Theory of Behavior in Organizations*. New York: Academic Press.

Quijano S. (1987). *Introducción a la Psicología de las organizaciones*. Barcelona: PPU.

Schein B. H.; Bennis W. G. (1980). *El cambio personal y organizacional a través de los métodos grupales*. Barcelona: Herder.