

ÍNDICE

Introducción	17
Capítulo 1.	
El Estrés	21
1.1. Una reacción arcaica	23
1.2. El estrés	24
1.3. Teorías basadas en la respuesta: Selye	25
— Síndrome general de adaptación (SGA)	26
— Definición de estrés de Selye	27
1.4. Teorías basadas en el estímulo	27
— Sucesos vitales	29
— Contratiempos cotidianos	31
1.5. Teorías basadas en la interacción: modelo cognitivo-transaccional de Lazarus y Folkman	31
1.6. Modelo procesual de Sandín	33
1.7. Estrés bueno y estrés malo	35
1.8. El estrés laboral	35
1.9. Factores psicosociales	38
— Factores psicosociales	39
— Factores psicosociales de riesgo o estresores	39
— Riesgos psicosociales	40
1.10. Modelos de estrés laboral	41
— Modelo demanda-control: Karasek y Theorell	41
— Modelo demanda-control-apoyo social: Johnson y Hall	44

— Modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral: Harrison	44
— Modelo esfuerzo-recompensa: Siegrist	46
1.11. Legislación	47
1.12. Grupos especialmente vulnerables al estrés	50
— Jóvenes	50
— Miembros de familias monoparentales	50
— Mujeres embarazadas y lactantes	51
— Trabajadores de más edad	51
— Discapacitados	52
— Otros grupos	52
1.13. Burnout	52
1.14. Mobbing	55
1.15. Acoso sexual	58
— Tipos de acoso sexual	59
— Tratamiento legal del acoso sexual	60
Capítulo 2.	
Los Estresores Laborales	61
2.1. Estresores laborales	63
2.2. Estresores del ambiente físico	64
— Ruido	65
— Iluminación	66
— Ambiente térmico	67
— Ambientes contaminados	68
— Diseño del puesto de trabajo	69
2.3. Tiempo de trabajo	70

— Horario flexible	70
— Semana comprimida	71
— Jornada reducida	71
— Trabajo a turnos y trabajo nocturno	72
2.4. Control y autonomía	73
— Autonomía para tomar decisiones	74
— Autonomía en relación con el tiempo de trabajo	75
2.5. Carga mental de trabajo	75
— Apremio de tiempo	77
— Atención	77
— Cantidad y dificultad de la tarea	77
2.6. Demandas psicológicas emocionales	79
— Trabajo emocional	79
— Exigencias emocionales	81
— Exigencias de esconder emociones	82
2.7. Contenido del trabajo	82
2.8. Participación y supervisión	83
— Participación	84
— Supervisión	85
2.9. Interés por el trabajador	86
2.10. Desempeño de rol	87
— Conflicto de rol	88
— Ambigüedad de rol	89
— Sobrecarga de rol	89

2.11. Relaciones interpersonales en el trabajo	90
2.12. Tecnoestrés	91
— Tecnoestresores	93
— Consecuencias del tecnoestrés	93
2.13. Doble presencia	93
Capítulo 3.	
Los Individuos en Relación con el Entorno	95
3.1. Evaluación cognitiva	97
— Valoración primaria	98
— Valoración secundaria	99
— Reevaluación	100
3.2. Respuestas de estrés	101
3.3. Respuesta fisiológica	102
3.4. Respuestas conductuales	105
— Consumo de alcohol	105
— Tabaquismo	105
— Medicamentos	106
— Otras drogas	106
— Alimentación inadecuada	107
— Alteraciones del sueño	107
— Repercusiones sobre la vida social	107
— Repercusiones sobre la vida familiar	107
3.5. Respuestas emocionales	108
— Miedo	108

— Ansiedad	108
— Depresión	109
3.6. Respuestas cognitivas	109
— Atención	109
— Memoria	110
— Pensamiento	110
3.7. Variables personales	110
3.8. Patrones de comportamiento	111
— Personalidad tipo A	112
— Personalidad tipo B	113
— Personalidad tipo C	114
3.9. Neuroticismo/Ansiedad	115
3.10. Extroversión/Introversión	115
3.11. Personalidad resistente	116
3.12. Autoestima	117
3.13. Locus de control	119
3.14. Estilos de afrontamiento	120
3.15. Género	121
3.16. Edad	122
3.17. Apoyo social	123
— Tipos de apoyo social	123
— Personas que pueden ofrecer apoyo social	124
— Efectos del apoyo social	124
3.18. Estado de salud en relación con el estrés	125
3.19. Enfermedades cardiovasculares	126
3.20. Enfermedades gastrointestinales	127
3.21. Enfermedades músculo-esqueléticas	129
3.22. Cáncer	130

3.23. Trastornos mentales	131
— Depresión	131
— Ansiedad	132
3.24. Consecuencias para la empresa	134
— Absentismo laboral	134
— Elevada rotación del personal	135
— Menor productividad y peor calidad	135
— Problemas disciplinarios	136
Capítulo 4.	
Prevención e Intervención	137
4.1. Criterios de intervención	139
— Intervención primaria	140
— Intervención secundaria	140
— Intervención terciaria	141
— Prioridad de las intervenciones	142
4.2. Factores de éxito en una intervención psicosocial	143
— Tratar los riesgos psicosociales como los demás riesgos	143
— Combinar medidas enfocadas al trabajo y a los trabajadores	144
— Buscar soluciones específicas	144
— Planificar las acciones.....	145
— Promover la participación e implicación de los trabajadores	145
4.3. Evaluación de riesgos psicosociales	146
4.4. Identificación de riesgos	148

— Reunión de la información previa necesaria para determinar el objeto y ámbito de la evaluación	149
— Establecimiento de las unidades de análisis de la evaluación	150
4.5. Elección de la metodología	151
— Métodos estandarizados	152
4.6. Trabajo en campo	154
4.7. Análisis de resultados y elaboración del informe	155
4.8. Planificación de la actividad preventiva	157
4.9. Seguimiento	159
4.10. Técnicas de evaluación	160
— Encuesta	160
— Entrevista	162
— Observación	162
— Escalas	163
— Grupo de discusión	164
4.11. Método F-Psico	164
— Bases teóricas	165
— Proceso de evaluación	165
— Factores de riesgo	166
— Aplicación del método	167
— Presentación de resultados	167
— Perfil valorativo	167
— Informe	168
— Propuestas de mejora	168
4.12. Método ISTAS 21 (CoPsoQ)	169
— Marco conceptual	169

— Licencia de uso	170
— Tres versiones	170
— Descripción de las dimensiones de exposición	170
— Proceso de intervención	172
— Presentación de resultados	175
 4.13. Recomendaciones por factor de riesgo de estrés	 176
— Tiempo de trabajo	176
— Control y autonomía	177
— Carga mental de trabajo	177
— Demandas psicológicas emocionales	177
— Contenido de la tarea	178
— Participación y supervisión	178
— Interés por el trabajador	179
— Desempeño de rol	179
— Relaciones interpersonales	179
 4.14. Prevención a nivel de la empresa	 180
— Nuevo diseño del puesto de trabajo	180
— Promover la gestión participativa	181
— Flexibilizar los horarios de trabajo	182
— Asegurar el futuro profesional	184
— Mejorar la comunicación	185
— Mejorar los factores físicos del puesto	186
— Prevención del burnout	187
— Prevención del mobbing	188
— Prevención del acoso sexual	190
 4.15. Intervenciones sobre los trabajadores	 191
— Formación en técnicas de afrontamiento	191
— Programas de ayuda al empleado	192
— Vigilancia de la salud	193

— Asistencia psicológica y médica	196
— Facilitar la reincorporación al trabajo	196

Capítulo 5.

Técnicas de Afrontamiento del Estrés	199
5.1. Estrategias de afrontamiento	201
5.2. Estilos de afrontamiento	205
— Sentido de coherencia	208
— Resiliencia	209
5.3. Técnicas para la prevención del estrés	212
5.4. Técnicas generales	213
— Forma física	214
— Alimentación	214
— Descanso	215
— Relaciones sociales	215
5.5. Técnicas cognitivas	215
— Reestructuración cognitiva	216
— Desensibilización sistemática	220
— Inoculación de estrés	221
— Detención del pensamiento	222
5.6. Técnicas fisiológicas	223
— Técnicas de relajación física	223
— Relajación progresiva de Jacobson	223
— Entrenamiento autógeno de Schultz	225
— Técnicas de control de respiración	227
— Técnicas de relajación mental (meditación)	228

— Biofeedback	229
5.7. Técnicas conductuales	230
— Entrenamiento en habilidades sociales	230
— Entrenamiento asertivo	231
— Técnica de solución de problemas	233
— Técnicas de modelado	235
— Modelado encubierto	237
— Técnicas de autocontrol	239
BIBLIOGRAFÍA	241