

En nuestra vida cotidiana cada vez manifestamos con mayor frecuencia sentirnos estresados. El estrés puede tener su origen en aspectos propios de nuestra vida familiar, social y, por supuesto, laboral. El entorno laboral está inmerso en una sucesión de importantes cambios que se desarrollan cada vez con mayor celeridad. Los sistemas de producción y gestión de las empresas están experimentando una rápida evolución, debido a la creciente competitividad, los avances tecnológicos y la globalización.

En consecuencia, los trabajadores cada vez han de hacer frente a mayores demandas. A los estresores habituales se les suman ahora las tensiones derivadas de la necesidad de producir con plantillas cada vez más reducidas, la inseguridad en el trabajo, la contratación temporal y un creciente desajuste entre la vida laboral y familiar.

Es incuestionable que en un contexto como el presentado el estrés laboral adquiera cada vez mayor importancia. Como aproximación al conocimiento de la magnitud del problema podemos recurrir a lo publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo que afirma lo siguiente:

“El estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud y la seguridad a los que nos enfrentamos en Europa. Casi el 25% de los trabajadores se ven afectados por él, y los estudios indican que entre un 50% y un 60% de las bajas laborales están relacionadas con el mismo. Ello representa un enorme coste tanto en sufrimiento humano como en perjuicios económicos”.

El estrés puede tener muchos efectos negativos que afectan al bienestar de la persona, a su vida familiar, a sus relaciones sociales, también puede ser causa de absentismo laboral y disminución de la productividad y calidad. Cuando el estrés se hace crónico puede incrementar el riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares, afecciones músculo-esqueléticas y trastornos mentales.

Sabemos que el estrés aparece como resultado de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. Aunque no se puede ignorar la importancia de las diferencias individuales, también se puede afirmar que ciertas condiciones de trabajo son estresantes para la mayoría de las personas.

Por lo tanto, la prevención del estrés en el trabajo se puede llevar a cabo actuando, en una doble vertiente, bien sobre las características del trabajador o bien sobre las condiciones de trabajo. A nivel individual, el objetivo de las actuaciones es aumentar los recursos de los que dispone para afrontar el estrés. En cuanto a las condiciones de trabajo, las intervenciones van dirigidas hacia los cambios organizativos. Estas últimas tienen la ventaja de estar directamente enfocadas a las verdaderas causas del estrés y por tanto ser más eficaces.

Así pues, las acciones para reducir el estrés deben dar prioridad al cambio organizativo para mejorar las condiciones de trabajo. Pero, aun con todo, muchas veces no es posible eliminar completamente el estrés en todos los trabajadores. Por esta razón, la mejor opción para prevenir el estrés laboral es la combinación de un cambio organizativo junto con una mayor capacidad de afrontamiento del estrés por parte del trabajador.

CAPÍTULO 1

EL ESTRÉS

El presente capítulo está dedicado a introducir los conceptos básicos del estrés, tanto las teorías generales del estrés como los modelos de estrés laboral. Dentro de las teorías generales presentaremos el modelo procesual de siete etapas que servirá de base para organizar el contenido del libro. Las distintas etapas del mismo se irán desarrollando progresivamente en los diferentes capítulos. Especial atención se prestará a los factores psicosociales. También se expondrá el tratamiento que actualmente recibe el estrés en la legislación. Y, por último, se abordarán temas de tanto interés como el burnout, el mobbing y el acoso sexual.

1.1. UNA REACCIÓN ARCAICA

Hace mucho tiempo, al comienzo de la historia de la humanidad, el estrés facilitó a nuestros antepasados su supervivencia. Cuando tenían que enfrentarse al ataque de animales salvajes o de otros clanes, no siempre amistosos, sus sentidos les advertían del peligro.

Para responder a esta amenaza el córtex cerebral informaba al hipotálamo de que debía preparar al organismo para la lucha o la huida, es decir, para una actividad física exigente e inmediata. El hipotálamo transmitía la señal a cada parte del organismo mediante los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico, que funcionan íntimamente relacionados en la preparación para la lucha o la huida.

Como consecuencia, aumentaba la frecuencia cardíaca para bombear más sangre, se incrementaba la ventilación de los pulmones para proporcionar una mayor oxigenación y se producía una vasodilatación para facilitar la llegada de la sangre y los nutrientes a los músculos. A cambio, se hacía más lento el funcionamiento de aquellas vísceras que no tenían una intervención directa en la actividad física demandada, como era, entre otras funciones, la digestión.

Estas reacciones tenían lugar de modo automático e inmediato puesto que de ellas dependía la supervivencia. Aquellos antepasados capaces de reaccionar con estrés fueron los que sobrevivieron y se multiplicaron poblando el planeta. Nosotros somos sus descendientes.

En la actualidad, nuestras condiciones de vida son totalmente diferentes. Ya no tenemos que enfrentarnos al ataque de animales salvajes. En la mayoría de las situaciones cotidianas no necesitamos nuestras reacciones arcaicas de estrés. Estas reacciones se han quedado anticuadas, pero forman parte de nuestra programación genética y, por tanto, no cambiarán en mucho tiempo.

Hoy en día, los trabajadores tienen que esforzarse para sobrellevar los inconvenientes del trabajo a turnos, realizar tareas monótonas, atender a clientes exigentes, etc. Situaciones para las que, generalmente, nuestra respuesta de estrés no es ya adecuada y, lo que es peor, ha llegado a constituir una amenaza para nuestra salud y bienestar.

1.2. EL ESTRÉS

Cuando hablamos del estrés nos referimos a aquellas situaciones que hemos vivido en algún momento y que no hemos podido controlar. Situaciones que nos han generado sensaciones de peligro o amenaza. El estrés se asocia a emociones negativas y dolorosas.

Sin embargo, el estrés es una experiencia habitual en nuestras vidas. Situaciones de carácter personal, familiar, social y laboral pueden ser causa de estrés.

Aunque todos nosotros tenemos una idea de qué entendemos por estrés, sin embargo, no es tan fácil encontrar una definición en la que todos los científicos coincidan. De hecho existen diferentes teorías:

- **Teorías basadas en la respuesta:** se trata de un enfoque fisiológico.

Consideran el estrés atendiendo a las respuestas fisiológicas que genera.

- **Teorías basadas en el estímulo:** se trata de un enfoque psicológico. Consideran el estrés como un fenómeno externo y se centran en el estímulo estresor.
- **Teorías basadas en la interacción:** se trata de un enfoque cognitivo. Se orientan hacia la interacción entre los estímulos estresores y las respuestas fisiológicas.

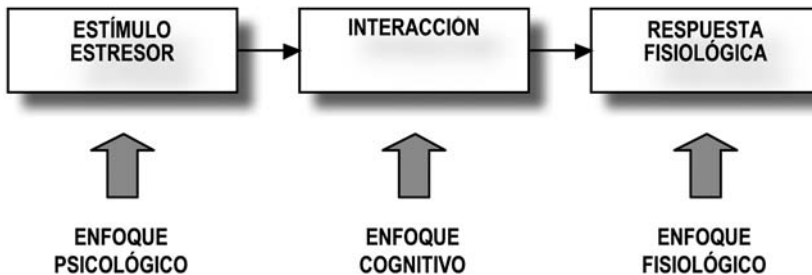


Figura 1.1. Enfoques de las diferentes teorías.

1.3. TEORÍAS BASADAS EN LA RESPUESTA: SELYE

Cannon fue uno de los primeros en estudiar las respuestas fisiológicas frente a un estímulo estresante. A principios del pasado siglo introdujo dos conceptos importantes: homeostasis y respuesta de lucha o huida.

La homeostasis es el proceso mediante el cual el organismo mantiene constantes las condiciones internas necesarias para la vida. Si se produce un desequilibrio como consecuencia de la acción de un agente nocivo se pondrán en marcha los mecanismos tendentes a restablecer dicho equilibrio, es decir, aparecerá una respuesta de estrés.

Cannon influyó con sus aportaciones sobre Selye.

Hans Selye nació en Viena en 1907. Durante sus estudios de medicina empezó a desarrollar su teoría acerca de la influencia del estrés en la capacidad de las personas para enfrenarse o adaptarse a las consecuencias de la enfermedad. Observó que sus pacientes padecían trastornos físicos que no eran causados directamente por su enfermedad, y también que otros pacientes con dolencias diferentes presentaban estos mismos síntomas. Interpretó que podían ser debidos a los esfuerzos del organismo para responder al estrés causado por el hecho de estar enfermo. Llamó a este conjunto de síntomas: Síndrome General de Adaptación (SGA).

Síndrome General de Adaptación (SGA)

El desarrollo completo del Síndrome General de Adaptación consta de tres fases:

- **Fase de alarma:** se corresponde con la reacción que experimenta el organismo cuando, de repente, se encuentra expuesto a estímulos a los que no está acostumbrado. Se prepara de inmediato para la acción (lucha o huida). En esta fase se activa el sistema nervioso simpático, apareciendo, entre otros, los siguientes síntomas: aumento de las frecuencias cardíaca y respiratoria, aumento de la presión arterial, dilatación de las pupilas, aumento de la síntesis de glucosa y secreción de adrenalina y noradrenalina. Esta reacción es transitoria y no resulta perjudicial. Si a pesar de todos los mecanismos puestos en juego no se supera la situación, se pasa a la siguiente fase.
- **Fase de resistencia:** se produce la adaptación del organismo a la situación que ha generado el estrés. El organismo intenta hacerle frente con el menor coste posible, consiguiendo una considerable mejoría. Los síntomas propios de la fase de alarma desaparecen. Si esta reacción se prolonga excesivamente en el tiempo sin que llegue a resolverse, termina por pasarse a la siguiente fase.
- **Fase de agotamiento:** definitivamente los mecanismos de adaptación no han resultado eficaces, vuelven a presentarse los síntomas de la fase de alarma y los trastornos fisiológicos o psicológicos tienden a

hacerse crónicos. En el caso extremo podría llegar a presentarse la muerte.

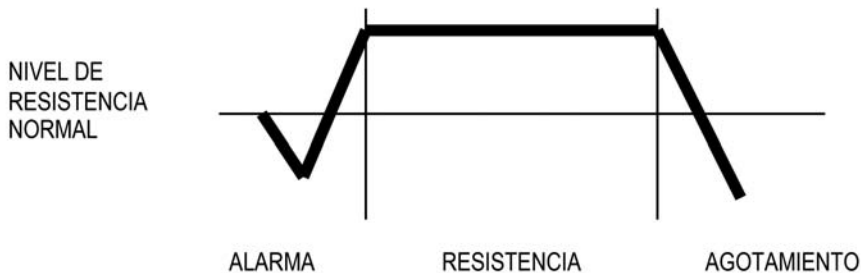


Figura 1.2. Fases del Síndrome General de Adaptación.

Definición del estrés de Selye

Selye fue quien definió por primera vez el estrés, como sigue:

"Una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico."

La propuesta de Selye se puede concretar en dos ideas básicas. La primera consiste en afirmar que el estrés es una reacción no específica del organismo ante cualquier demanda. Se trataría, por lo tanto, de una reacción de carácter general e independiente de agente estresor. La segunda idea es que se considera un proceso dinámico que se desarrolla en diferentes fases, las ya expuestas como SGA.

1.4. TEORÍAS BASADAS EN EL ESTÍMULO

Para este tipo de teorías, el estrés se caracteriza como un acontecimiento (estímulo) que puede perturbar o alterar el funcionamiento del

organismo y requiere una adaptación por parte del individuo. Un ejemplo puede ser una separación matrimonial. Entendido el estrés como estímulo, Holmes y Rahe proponen la siguiente definición:

El estrés es cualquier circunstancia que, de forma inusual o extraordinaria, exige del individuo un cambio en su modo de vida habitual.

Este enfoque es el que más se asemeja a la idea que la gente tiene del estrés, es decir, entendido como un estímulo externo a la persona.

Estas teorías presentan cierta analogía con la ley de la elasticidad de Hooke, de la física, que establece la relación entre la fuerza aplicada a un objeto elástico (estrés) y la deformación que experimenta. Cuanto mayor es la fuerza mayor es la deformación. Cuando cesa la acción de la fuerza, el cuerpo recupera su longitud inicial. Si se sobrepasa el límite de elasticidad del material ya no se recupera la forma original y el objeto queda deformado. De manera similar a lo que ocurre en la física, se entiende que las personas tienen un límite de tolerancia al estrés, entendido como fuerza externa, pudiendo variar de unos individuos a otros. Por encima de este límite, el estrés empieza a hacerse intolerable y aparecen los daños fisiológicos y psicológicos.

Sin duda, puede resultar útil establecer cuáles son estímulos que tienen carácter estresante para la mayoría de las personas. En el caso de los estresores físicos, pongamos por caso el ruido, tienen características objetivas (intensidad en decibelios) que pueden medirse, y que permiten determinar las situaciones de exposición consideradas estresantes.

En relación con los estresores de origen psicológico, esto es bastante más difícil, sin embargo, la inmensa mayoría de las situaciones desencadenantes de estrés son de tipo psicosocial. Para clasificar los estresores psicosociales se ha atendido a los cambios en las condiciones de vida que producen en los individuos. Se trata de cambios que afectan precisamente a las propias condiciones psicosociales de las personas. Se puede distinguir entre sucesos vitales y contratiempos cotidianos.

Sucesos vitales

Los sucesos vitales son aquellos que requieren algún tipo de cambio en la actividad habitual del individuo, es decir, se hace necesario un reajuste. Una separación matrimonial, por ejemplo, implica una nueva forma de vida para ambas personas, que se enfrentan a cambios importantes (hijos, vivienda, nivel económico, etc.). Los sucesos vitales implican cambios vitales, por lo que los sucesos vitales y los cambios vitales representan un mismo fenómeno social. Indudablemente, cuanto mayor es el cambio vital mayor es la probabilidad de enfermar.

Se trata de acontecimientos extraordinarios que interfieren en el curso de la vida. Pueden ser negativos, aunque también positivos (jubilación). Tanto en uno como en otro caso requieren un ajuste importante del comportamiento y, por tanto, pueden ser causa de estrés.

El cambio vital puede referirse a situaciones estresantes extremas situadas fuera de nuestro control, como los desastres naturales (inundaciones, terremotos, etc.) u otras especialmente traumáticas: guerras, atentados terroristas, etc. Las catástrofes naturales tienen efectos de corta duración mientras que las guerras pueden ser duraderas. Los efectos sobre la salud suelen ser agudos, aunque en algunos casos se prolongan en el tiempo siendo causa de estrés postraumático.

Tanto en los momentos de estrés agudo inicial que se produce tras el acontecimiento traumático, como durante el estrés postraumático posterior son frecuentes los sentimientos de indefensión, impotencia, ira y hostilidad frente al agente causante del daño.

En los casos de estrés postraumático, las imágenes de la situación vivida vuelven a experimentarse de forma recurrente con una intensa reacción de ansiedad, activación fisiológica, alejamiento de situaciones relacionadas, etc. Aunque el individuo se esfuerce en evitarlo no lo consigue, y eso a pesar de que haya transcurrido un tiempo considerable desde el hecho que lo desencadenó.

En relación con las actividades laborales, el estrés postraumático puede afectar a policías, bomberos, personal de bancos, joyerías u otros establecimientos que puedan ser objeto de atracos. También puede padecerlo cualquier otro trabajador que sufra un accidente o presencie el accidente de un compañero con resultado de lesiones graves o muerte.

No obstante, el concepto de cambio vital es un término más próximo a sucesos menos traumáticos que los que acabamos de comentar.

Holmes y Rahe, mediante el estudio de numerosas historias clínicas, observaron que muchos de sus pacientes habían sufrido durante los años anteriores al desarrollo de la enfermedad un gran número de sucesos vitales significativos. A partir de estos datos crearon un listado de 43 sucesos vitales a los que les asignaron una puntuación dependiendo del esfuerzo de adaptación que requerían. La lista incluye también sucesos positivos, porque lo importante es el cambio que supone para el individuo. A modo de ejemplo, el acontecimiento con mayor puntuación, en unidades de cambio vital (UCV), es la muerte del cónyuge (100), seguido del divorcio (73). Algunos pueden ser positivos como contraer matrimonio (50), pero aún así implica cambios en la forma de vida que conllevan estrés.

Los acontecimientos relacionados con el trabajo que aparecen en la mencionada escala son: el despido del trabajo (47), jubilación (45), cambio de tipo de trabajo (36), problemas con el jefe (23), cambio de turno o de condiciones laborales (20).

Para estudiar la relación entre el estrés y la salud, se tenía en cuenta los diferentes cambios vitales experimentados por el individuo en transcurso del último año y se sumaban las correspondientes puntuaciones (UCV). Cuanto mayor era la suma de las puntuaciones, se entendía que mayor era la probabilidad de sufrir enfermedad. Por el hecho de referirse a un período relativamente corto, se le asigna el nombre de estrés reciente.

Contratiempos cotidianos

Se trata de acontecimientos diarios o cotidianos, de menor importancia pero mucho más frecuentes. Estos sucesos menores son aquellas experiencias irritantes y frustrantes que surgen en muchas de las situaciones diarias, como olvidarse las llaves, encontrarse inmerso en un atasco, ser sorprendido por la lluvia, discutir con los compañeros o tener que soportar excesivas presiones laborales, entre otras muchas. Lazarus sugiere que tanto el estrés menor como las satisfacciones de la vida cotidiana poseen mayor significado para la salud que los sucesos vitales.

Muy probablemente, la mayoría de las personas no podemos librarnos de este tipo de contrariedades, debido a que se presentan tanto en el entorno laboral como en el familiar y social. El aspecto más importante del estrés diario es la cantidad de experiencias negativas que vamos acumulando. Es normal que debido a su aparente poca importancia no se les preste la atención necesaria. Por este motivo pueden tener efectos más perjudiciales que los derivados de los acontecimientos vitales que, por su gran repercusión, se atienden inmediatamente.

1.5. TEORÍAS BASADAS EN LA INTERACCIÓN: MODELO COGNITIVO-TRANSACCIONAL DE LAZARUS Y FOLKMAN

Para determinar si un estímulo es estresante o no, debemos tomar en consideración la respuesta que el individuo da frente al mencionado estímulo. Pero la realidad es que esta respuesta no depende sólo del estímulo, sino que, en gran medida, está determinada por las características del individuo que lo hacen más o menos vulnerable a la situación. Podemos así afirmar que la respuesta depende del significado que la situación tiene para el individuo y de la importancia que éste le concede.

Las teorías del estrés como estímulo o como respuesta, en las que el organismo aparecía como un elemento pasivo, han dado paso a este otro

tipo, que manifiestan que el estrés se origina por la interacción entre la persona y su entorno. Estas teorías confieren mayor importancia a los factores psicológicos que median entre los estímulos estresores y las respuestas de estrés.

Dentro de estos modelos, uno de los principales es la teoría cognitivo-transaccional de Lazarus y Folkman que aporta la siguiente definición de estrés:

“Una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por aquél como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”.

Para Lazarus y Folkman, el carácter estresante o no de la relación entre el individuo y su ambiente depende, fundamentalmente, de dos procesos mediadores interrelacionados: la evaluación que hace el individuo de la situación y el modo de afrontamiento.

Ante una situación estresante la persona hace dos valoraciones: primaria y secundaria. La valoración primaria es el proceso mediante el cual la persona identifica y valora las demandas de la situación en relación con su bienestar personal. Dependiendo de la importancia que le asigne podrá calificarla de irrelevante, benigna o estresante. La valoración secundaria se refiere a la apreciación que la persona hace de su capacidad para hacer frente a la situación estresante. De alguna forma, está considerando ahora sus propios recursos de afrontamiento. Ambas evaluaciones interrelacionan entre sí, pudiendo reducir o aumentar el grado de estrés.

Lazarus y Folkman definen el afrontamiento “como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”.

Por la importancia de estos conceptos volveremos sobre ellos, con más detalle, en los capítulos tercero, para la evaluación cognitiva, y quinto, para el afrontamiento.

1.6. MODELO PROCESUAL DE SANDÍN

Debido a que el concepto de estrés es tratado bajo diferentes enfoques por los distintos autores, Sandín propone como alternativa más adecuada un modelo que considera el estrés como un proceso y contempla todas las variables implicadas. Este modelo permite integrar los diferentes enfoques previos, superando así la limitación que suponía centrarlo únicamente en una sola de las fases del proceso.

Este modelo consta de las siete etapas que se describen a continuación:

- **Demandas psicosociales:** son los agentes externos que causan estrés. Se trata de los sucesos vitales y de los sucesos cotidianos. Además de los factores psicosociales pueden incluirse también agentes físicos como el ruido, el calor, etc.
- **Evaluación cognitiva:** se trata de la valoración que hace el individuo respecto de su situación y de su capacidad para hacerle frente.
- **Respuesta de estrés:** incluye las respuestas fisiológicas (neuroendocrinas y asociadas al sistema nervioso autónomo), y las respuestas psicológicas (emocionales).
- **Afrontamiento:** comprende los esfuerzos que realiza el individuo para hacer frente a las demandas y para suprimir el estado emocional del estrés.

Estas primeras cuatro etapas se corresponden con el proceso de estrés propiamente dicho e interaccionan entre sí constantemente. Además hay que considerar:

- **Características personales:** son aspectos como la edad, el sexo, la