

El stress:

Stress, fatiga???

Estado de gran tensión nerviosa originado en la persona por el exceso de trabajo, las aspiraciones no satisfechas, la ansiedad, etc. Suele manifestarse a través de una serie de reacciones que van desde la fatiga prolongada y el agotamiento hasta dolores de cabeza, gastritis, úlceras, etc., pudiendo ocasionar incluso trastornos psicológicos.

INTRODUCCION:

La implantación de nuevas tecnologías en la banca, especialmente a raíz de la introducción de la informática, ha producido una serie de cambios en los trabajos que tradicionalmente venía ejerciendo la banca, que se refieren a la automatización de aquellos trabajos rutinarios y mas bien mecánicos que el empleado de banca solía desempeñar con cierta habilidad y en ocasiones se constituía en un especialista. Ahora muchos de los departamentos bancarios han transformado su sistema de trabajo como consecuencia de la automatización y nuevos paquetes informáticos. Los puestos de trabajo originados con la aparición de los nuevos productos informáticos son sin duda uno de los mayores cambios que introducen las nuevas tecnologías. Con ello, aparecen cambios en el entorno socio laboral del trabajador que afectan de manera má o menos intensa en su salud.

Las pantallas de visualización, es uno de los puestos más característicos aparecidos en la era de la informática que introduce una serie de trastornos en la salud de los operarios. Por ese motivo esta monografía va a estar dedicada al estrés, acompañada de un estudio sociológico, donde se demostrará la fatiga y el stress en el trabajo, y con conflictos internos del individuo, esta suplantación posmodernista del hombre por máquina... entre otras cosas. Pero de todas la cuestiones mencionadas se tratará de enfocar más en las situaciones que inquietan y perjudican la salud laboral de las personas.

DESARROLLO:

Desde que Hans Selye introdujo en el ámbito de la salud el termino estrés, este se ha convertido en una de las palabras mas utilizadas, tanto por los profesionales de las distintas ciencias de la salud, como en el lenguaje coloquial de la calle. Selye, definió el estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier estimulo estresor o situación estresante. No obstante se han realizado múltiples trabajos sobre el estrés que han aportado diversas conceptualizaciones. Una conceptualización más comprensible de estrés, lo definiría como un exceso de demandas ambientales sobre la capacidad del individuo para resolverlos, considerando además las necesidades del sujeto con las fuentes de satisfacción de esas necesidades en el entorno laboral.

El estrés es un hecho habitual en nuestras vidas. No puede evitarse, ya que cualquier cambio al que debamos adaptarnos representa estrés. Los sucesos negativos, daño, enfermedad o muerte de un ser querido, son hechos estresantes, así como los sucesos positivos; ascender en el trabajo trae consigo el estrés del nuevo status, de nuevas responsabilidades.

Nuestras experiencias estresoras provienen de tres fuentes básicas: nuestro entorno, nuestro cuerpo y nuestros pensamientos. El entorno se refiere a las condiciones ambientales, como por ejemplo ruidos, aglomeraciones, demandas de adaptación, etc. Las fisiológicas se refieren a nuestro organismo: enfermedad, accidentes, trastornos, etc. Las amenazas exteriores producen en nuestro cuerpo unos cambios estresantes. Así nuestra forma de reaccionar ante los problemas, las demandas y los peligros, viene determinada por una aptitud innata de lucha o huida, cuando los estímulos que nos llegan son interpretados como amenazantes. Este proceso se traduce en una serie de cambios físicos observables. Así, por ejemplo, las pupilas se agrandan para mejorar la

visión y el oído se agudiza, los músculos se tensan para responder al desafío, la sangre es bombeada al cerebro para aumentar la llegada de oxígeno a las células y favorecer los procesos mentales. Las frecuencias cardíaca y respiratoria aumentan, y como la sangre se desvía preferentemente hacia la cabeza y el tronco, las extremidades y sobre todo las manos y los pies, se perciben fríos y sudorosos.

Si no se libera al organismo de estos cambios ocurridos durante la fase de reconocimiento y consideración de la amenaza, se entra en un estado de estrés crónico. Cuando uno se siente estresado y añade aun más estrés, los centros reguladores del cerebro tienden a hiperreaccionar ocasionando desgaste físico, crisis del llanto, y potencialmente depresión.

- **Condiciones estresantes**

- Sobrecarga de trabajo
- Exceso o falta de trabajo.
- Rapidez en realizar la tarea.
- Necesidad de tomar decisiones.
- Fatiga, por esfuerzo físico importante. Viajes largos y numerosos.
- Excesivo número de horas de trabajo.
- Cambios en el trabajo.

La sobrecarga de trabajo, tanto en los aspectos difíciles de la tarea, como el excesivo trabajo, han obtenido una relación directa, entre horas de trabajo y muerte causada por enfermedad coronaria. (Breslow y Buell 1960).

La sobrecarga de trabajo, también está relacionada significativamente con una serie de síntomas de estrés: consumo de alcohol, absentismo laboral, baja motivación en el trabajo, baja autoestima, tensión en el trabajo, percepción de amenaza, desconcierto, alto nivel de colesterol, incremento de la tasa cardíaca y aumento de consumo de cigarrillos.

Características del puesto de trabajo

Ambigüedad del rol: Cuando no se dispone de una adecuada información laboral, responsabilidad o falta de claridad en los objetivos asociados al puesto. También puede suceder que exista una demanda de responsabilidad por parte de los compañeros, sin haberse facultado para ello o por el contrario que exista esa facultad y no se desempeñe. (Esta situación representa para el trabajador menor satisfacción en el trabajo, mayor tensión y baja autoestima.) La responsabilidad sobre otras personas: Los trabajadores con responsabilidad sobre otras personas tienen un mayor número de interacciones de estrés, como es el caso de directivos que, además, con cierta frecuencia tienen que asistir a reuniones o deben cumplir demasiados compromisos de trabajo. Estas personas se encuentran relacionadas con la conducta del fumar, suelen tener mayor presión diastólica y altos niveles de colesterol. (French y Caplan 1970.)

Existen otros estresores relacionados con las funciones del trabajador que pueden generar estrés, afectando fundamentalmente a mandos intermedios, como son:

- Individuo que cuenta con insuficiente responsabilidad.
- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de apoyo por parte de la dirección.
- Cambios tecnológicos a los que hay que adaptarse.

Estrés producido por las relaciones interpersonales

Cuando existen unas relaciones pobres y hay poca confianza, se produce frecuentemente comunicaciones

insuficientes que originan tensiones psicológicas y sentimientos de insatisfacción en el trabajo. En este sentido al considerar las relaciones con los superiores se pueden hallar favoritismos por su parte que provocan una tensión y presión en el trabajo. Por el contrario, las relaciones con los subordinados son con frecuencia fuentes de estros para los directivos, al tratar de conseguir mayor productividad y un tratamiento considerado.

Las relaciones entre compañeros pueden traer diversas situaciones estresantes, como por ejemplo, rivalidad, falta de apoyo en situaciones difíciles, culpabilización de los errores o problemas, e incluso una total falta de relaciones.

Estrés relacionado con el desarrollo de la carrera profesional

Generalmente el trabajador espera ir ascendiendo en los diversos puestos que tiene su entidad, es decir, tiende a mejorar no solo en el aspecto económico, sino aspirando a puestos de mayor responsabilidad o cualificación, desarrollando lo que llamaríamos su carrera profesional. Es por ello que cuando la expectativas se truncan aparecen tensiones o factores estresantes, como por ejemplo:

- Falta de seguridad en el trabajo.
- Incongruencia o falta de equidad en una promoción insuficiente o excesiva.
- Consciencia de haber alcanzado el propio techo.
- Cuando un ejecutivo de mediana edad observa una ralentización en los

procesos de promoción, y experimenta que va alcanzando su propio techo y puede ser sustituido por otras compañeros más jóvenes y con mas preparación, aparecen tensiones, conflictos, ansiedades, insatisfacciones y temores en relación con su status profesional. (Ledison 1973.)

Estrés producido por la estructura y el clima organizacional

- Falta de participación en los procesos de toma de decisiones.
- Sentirse extraño en la propia organización.
- Inadecuada política de dirección.
- Falta de autonomía en el trabajo.
- Estrecha supervisión del trabajo.

El estrés producido por la propia organización presenta los siguientes factores de riesgo para la salud: consumo de alcohol como forma de escape, animo deprimido, baja autoestima, poca satisfacción en el trabajo, intención de abandonar el trabajo y absentismo laboral. Así mismo en numerosos estudios realizados, la falta de participación, produce insatisfacción en el trabajo y unos incrementos de riesgos de enfermedad física y mental.

En el contexto laboral se experimentan otros sintamos estresantes que no

son de carácter cuantitativo (introducción de datos en el ordenador), ni cualitativo (ambigüedad del rol); mas bien ocurre cuando las habilidades de la persona son incongruentes, con la tarea o el entorno laboral. No obstante, hay que tener en cuenta que en situaciones similares las personas reaccionan de forma diferente. Así, cuando se produce una tensión de sobrecarga de trabajo, mientras que una persona puede reorganizar eficazmente la tarea, aprender nuevas formas, buscar ayuda, etc., otra, incapaz de superar tal tensión, puede responder a largo plazo con enfermedades coronarias, depresivas, etc.

Hasta aquí, hemos expuesto someramente algunas consideraciones generales sobre el estrés, con el animo de divulgar entre los trabajadores las causas que lo producen y sus consecuencias. A continuación, queremos trasladar los resultados de la encuesta realizada entre los compañeros de las distintas entidades financieras, a

fin de conocer la incidencia real del problema en el Sector.

Unos resultados reveladores

Hemos querido constatar en la realidad de los centros de trabajo lo que es

lugar común en los especialistas de la materia, no con un animo doctoral,

sino con la intención de concretar, con la mayor precisión posible, las causas que están detrás del estrés en los trabajadores del sector financiero y la relación que estas tienen con la organización del trabajo. Para este fin he elaborado un cuestionario que reúne preguntas relativas a los datos sociológicos mas significativos edad, sexo, estado civil, titulación, subsector, oficina, categoría,. Junto a aspectos relacionados con la organización del trabajo ritmo de trabajo, tipo de trabajo, exigencias, medios,. , condiciones de trabajo formación, promoción, ambiente, factores físicos y ergonómicos, y por ultimo sintamos mas comunes de individuos estresados. Se ha utilizado el sistema de entrevista, distribuyéndose 400 encuestas, durante el 4to. trimestre de 1.992, entre trabajadores y trabajadoras proporcionalmente a la categoría, subsector, sexo, tipo de oficina, etc.

Con los resultados obtenidos hemos establecido valores medios para las diferentes variables utilizadas en la encuesta. Partiendo de esta base hemos establecido el perfil básico del trabajador estresado comparando todas las respuestas con la desmotivación, elemento nodal, según coinciden todos los expertos, del estrés. Para completar este estudio, y siempre dentro de las limitaciones que nos hemos marcado, hemos realizado estudios parciales de variables significativas como edad, sexo, estudios, categoría, etc. . que nos permitiera matizar y precisar el anterior perfil. Es indudable que con este estudio no cerramos todas las inquietudes que este problema genera entre trabajadores, sindicatos y profesionales de la Salud, pero indudablemente es un buen punto de partida para estudios mas particulares y detallados que sin lugar a dudas tendremos que realizar.

La problemática diferenciada de la mujer

De los datos que obran en nuestro poder se desprende que los porcentajes de desmotivación en la mujer son claramente superiores a la media en 6 puntos (ver Anexo IV), siendo las 4/5 partes administrativas, muy por encima de la media del sector, denotando una clara discriminación en la promoción, aunque su apreciación no difiere esencialmente de la media del sector, siendo su nivel de estudio claramente superior a la media del sector y su edad concentrada en tramos de 18 a 40 años. Se podría concluir que el hecho de ser mujer conlleva un factor de riesgo añadido por factores sociológicos machistas, desde luego, por desgracia, no específicos de las relaciones laborales y política de recursos humanos del sector, sin embargo convendría, para asegurar esta opinión, un estudio mas pormenorizado y específico por dos motivos:

1) El bajo numero de encuestadas debido al numero limitado de encuestas realizadas (400) y al escaso porcentaje de mujeres sobre el total de plantillas.

2) Acentuación en la mujer de aspectos significativos en la tipología del trabajador desmotivado, como son: elevado nivel de titulación, el amplísimo porcentaje de trabajo administrativo, el trabajo repetitivo y monótono, etc.. .

Este trabajo abierto a otras variables sociológicas no utilizadas en el presente estudio, debería permitirnos relacionar claramente la falta de promoción, hecho incuestionable, con otros elementos aparecidos en la encuesta tales como por ejemplo el bajo porcentaje de prolongación de jornada, base de la promoción en el sector, y con otros que no se tratan: profesión del cónyuge, remuneración, nro. de hijos, edad, etc.. de un

marcado carácter sociológico mas general. Entendemos que por los datos presentados el problema del estrés no es una minucia en el sector, el amplio porcentaje de trabajadores desmotivados así lo demuestran, tiene una

relación directa con las condiciones de trabajo,

tanto en aspectos ligados a la profesionalidad –formación y promoción– como

salariales, con la organización del trabajo y las funciones realizadas, y cada vez mas con la participación y democratización de la vida en la empresa. Esta realidad nos obligaría a todos a reflexionar, a no despreciar el problema, asumir la necesidad de combatirlo y arbitrar canales de negociación en las empresas que ofrezcan soluciones a los factores estresantes.

Desde estas paginas, a continuación, se verán iniciativas tanto de índole personal, colectiva y de negociación, aportando un grano de arena a la resolución de un problema, que, en contra de la creencia de muchos, no solo es una realidad sino, además, acuciante.

Relajación contra estrés

Habría oído hablar mucho del estrés. Pero... ¿sabe en realidad lo que es? Para algunas personas es sinónimo de continuo sobresalto, para otros es equivalente al malestar y para la mayoría significa tensión. Pero en todos los casos el estrés representa para nosotros algo inquietante y altamente perjudicial. Sin embargo, el estrés no se puede considerar en principio como una enfermedad sino como la respuesta, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano a los diversos acontecimientos vitales. Esa respuesta, que en principio puede ser natural y que surgiría para ayudarnos a afrontar nuevas situaciones, cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa es muy posible que desencadene serios problemas físicos y psíquicos. Actualmente el estrés es uno de los factores de más alto riesgo en las enfermedades cardiovasculares, por lo que se recomendará una serie de pautas, no sólo para intentar controlarlo, sino también para prevenirlo.

- Localice el origen. La mayoría de las personas están más pendientes del estado del tiempo o el saldo de su cuenta corriente que de la tensión de su propio cuerpo. Pero no olviden que saber qué es el estrés, reconocerlo y, sobre todo, averiguar qué lo está desencadenando y cómo está afectando nuestro organismo, es el primer paso en su manejo y control.
- Cuide su alimentación. Tabaco, café y alcohol lo potencian, por lo que es necesario limitar su consumo. La dieta tiene que ser equilibrada, rica en verduras, fruta y fibra y baja en grasas y azúcares. Coma despacio y de forma regular.
- Haga ejercicio, le conviene. La actividad física de forma regular, mejora su bienestar general y ayuda a prevenir el estrés y las enfermedades que provoca.
- Aprenda a contar lo que le pasa. No guarde sus sentimientos: son una bomba de tiempo. Aquellos que transmiten sus emociones padecen menos trastornos.
- Practique el optimismo. Rechace los pensamientos negativos y sustitúyalos por pensamientos positivos. No es fácil hacerlo, pero no es imposible. Ser flexible y tener actitudes positivas ante la vida aumenta las defensas.
- Aprenda a decir NO. Es importante no crearse más obligaciones de las necesarias. Atrévase a decir su opinión y no se sobrecargue con responsabilidades excesivas.
- Aprender a respirar correctamente es la llave maestra de la relajación. Sentado acostado, cierre los ojos. Inspire profundamente por la nariz y exhale el aire por la boca.* Respire profundamente (siempre a partir del diafragma) y afloje las mandíbulas, deje la boca entreabierta. Vuelva a tomar aire profundamente y deje caer los hombros. Una nueva respiración profunda y abra las manos. Inspire profundamente, retenga el aire mientras cuenta hasta cinco y vuelva a exhalar el aire por la boca.

Repita este último paso al menos cinco veces. Dé a su cuerpo y a su mente la oportunidad de relajarse. El fin de la relajación es disminuir la ansiedad y la tensión muscular sobre todo en situaciones de presión.

- No se pueden evitar las situaciones preocupantes pero sí se pueden manejar las respuestas y reacciones a ellas aprendiendo y practicando relajación.
- Es imposible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente al mismo tiempo. No pueden convivir en el mismo momento la sensación de bienestar corporal y la de estrés mental.
- La respuesta del organismo a la relajación es un efecto de recuperación casi inmediato y es una tregua para el cuerpo.
- La relajación progresiva de los músculos reduce la frecuencia del pulso y la presión de la sangre, así como el grado de sudoración y la frecuencia respiratoria. Además, evita los problemas orgánicos que el estrés produce.
- La distensión física logra un importante relax muscular que alivia la presión acumulada en nuestro cuerpo.

La relajación mental elimina la tensión psíquica!