

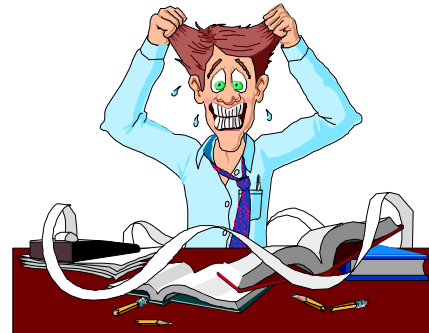
# ESTRÈS LABORAL

Les organitzacions actuals han d'afrontar contínuament canvis a causa de l'augment de les competències en el mercat, la necessitat de millora de la producció, les innovacions tecnològiques, etc. Tots aquests canvis requereixen flexibilitat i adaptació a les organitzacions i, en definitiva, als treballadors i fan que l'estrès es converteixi en un fenomen cada cop més comú i amb repercussions més significatives, ja que afecta el benestar físic i psíquic del treballador, a més a més del funcionament de l'organització.

A la Unió Europea, l'estrès laboral és el segon problema de salut en el treball amb un 28 % d'incidència sobre els treballadors europeus. Únicament superen aquestes xifres els problemes musculoesquelètics, més concretament les lumbàlgies. Un de cada tres treballadors europeus assegura patir estrès en el treball.

Al nostre país, el Ministeri de Treball i Assumptes Socials, a l'Enquesta de qualitat de vida en el treball de 2002, afirma que entre el 50 % i el 60% de l'absentisme laboral està relacionat amb l'estrès.

Aquestes dades revelen la importància d'aquest risc en el marc de l'organització.



## Què és l'estrès?

La paraula *estrès* s'utilitza habitualment i de forma col·loquial per delimitar una situació o un estat de les persones que tenen molta feina. Però la paraula *estrès* determina una situació molt més complexa i que afecta molts nivells de la persona.

L'estrès relacionat amb la feina s'experimenta quan existeix un desequilibri entre les demandes o exigències del medi laboral i els recursos personals i organitzacionals de què disposa el treballador. És a dir, tothom té una capacitat per donar resposta a les necessitats del lloc i per adaptar-se als canvis del medi laboral.



Si aquesta adaptació és adequada, produeix satisfacció, seguretat, felicitat i altres emocions naturals. Si l'adaptació és inadequada, el treballador se sent malament (angoixa, ansietat, por, etc.) i aquestes emocions poden trencar l'equilibri del sistema nerviós que, al mateix temps, és responsable d'alteracions endocrines que descontrolen l'organisme i produeixen palpitations, tensió, opressió, mals de cap, etc.

Aquest procés d'adaptació el va analitzar Seyle als anys trenta i va denominar *estrès* a:

***L'estrès és una resposta inespecífica i descontrolada de l'organisme davant de determinades exigències externes (circumstàncies ambientals) o internes (pensaments negatius, creences, etc.) que provoquen un desequilibri o una inadaptació personal.***

Tal com el defineix la Comissió Europea (2000), "l'estrès a la feina és un conjunt de reaccions emocionals, cognitives, fisiològiques i del comportament en alguns aspectes que són adversos o nocius en el contingut, l'organització o l'entorn de treball. És un estat que es caracteritza pels alts nivells d'excitació i d'angoixa, amb la freqüent sensació de no poder fer front a la situació".

## Quines són les causes que poden provocar l'estrès?

Els principals factors de l'entorn laboral que poden causar estrès laboral són bàsicament: (adaptació de Cox *et al.* 2000)

CATEGORIA	RISCOS
<b>CONTEXT LABORAL</b>	
Cultura i funció de l'organització	Poca comunicació, baixos nivells de suport per a la resolució de problemes i l'establiment de relacions personals, manca de definició dels objectius de l'organització.
Funció en l'organització	Ambigüitat de funcions i conflictivitat entre funcions, donar a les persones responsabilitat.
Progressió professional	Estancament i inseguretat professional, designació per a un lloc inferior o superior al desitjat, salari baix, inseguretat laboral, baixa valoració social del treball.
Certa "llibertat" en la presa de decisions/control	Poca participació en la presa de decisions, manca de control sobre la feina (control, en particular mitjançant la participació, que també és una qüestió organitzativa més àmplia i de context).
Relacions interpersonals en el treball	Aïllament social o físic, males relacions amb els superiors, conflictes interpersonals, manca de suport social.
Interrelació llar-treball	Exigències contradictòries entre la feina i la llar, poc suport a casa, conflicte entre dues carreres professionals.

<b>CONTINGUT LABORAL</b>	
<b>Entorn i equip de treball</b>	Problemes relatius a la fiabilitat, la disponibilitat, l'adequació i el manteniment tant de l'equip com de les instal·lacions.
<b>Disseny de tasques</b>	Manca de varietat o cicles de treball breus, fragmentats o sense sentit, manca d'utilització de capacitats, alt grau d'inseguretat.
<b>Volum de treball/lloc de treball</b>	Excés de feina o poca feina, manca de control sobre el ritme de treball, nivells alts de pressió quant al temps.
<b>Horari de treball</b>	Feina per torns, horaris de treball inflexibles, hores imprevisibles, jornades massa llargues i horaris que no permeten la sociabilitat.

A més a més, hem de tenir en compte altres factors encara que no són determinants per si mateixos, també col·laboren en la resposta d'estress:

**Factors derivats del medi ambient del treball:**

- Il·luminació
- Soroll
- Temperatura
- Ambients contaminats

**Factors individuals. Característiques personals:**

- Variables de caràcter demogràfic: edat, estat emocional, etc.
- Variables de personalitat:
  - Patró de personalitat de tipus A: persones impacients, competitives, agressives, amb un compromís excessiu amb el treball.
  - Variables de personalitat: baixa autoestima, infravaloració, inflexibilitat en relació amb normes i principis, autoexigència, perfeccionisme, amb dificultat per delegar.
- Estratègies d'afrontament utilitzades pel treballador:
  - Baixos recursos en la solució de problemes.
  - No saber planificar.
  - No saber dir *no* a coses que no es volen fer.
  - Processament cognitiu inadequat. Cada persona davant de la mateixa situació reacciona de forma diferent: uns la poden definir com a motivadora i altres com a estressant. Aquesta diferència de percepció origina l'elecció d'un o altre tipus de resposta d'afrontament.



**Altres aspectes familiars i socials:**

- Malaltia o mort de persones estimades
- Incompatibilitat d'horaris dels membres de la família
- Conflicte entre interessos professionals i familiars
- Problemes de relació familiar/social
- Problemes econòmics

## Com sabem que tenim estrès?

L'organisme sempre es troba en un estat d'adaptació als estímuls que rep, i això pot produir un efecte positiu o negatiu, en funció de si la reacció de l'organisme és suficient per cobrir una determinada demanda o aquesta "supera" la persona. Aquest nivell d'equilibri depèn dels factors individuals de les diverses situacions i experiències.

Un determinat grau d'estrès estimula l'organisme i permet que aquest aconsegueixi els seus objectius, de manera que torna a la "normalitat" quan l'estímul ha desaparegut.

Quan es manté la pressió i s'entra en un estat de resistència, les persones comencen a tenir una sensació de desconfort (tensió muscular, palpitations, etc.). Si continua l'estímul estressant, s'arriba a un estat d'esgotament, amb possibles alteracions funcionals i/o orgàniques: són les anomenades *malalties d'adaptació*. Aquests símptomes es perceben com a negatius i produeixen preocupacions. Aquest fet, alhora, agreuja més els símptomes formant un cercle sense sortida.

Les principals conseqüències i efectes negatius provocats per l'estrès són:

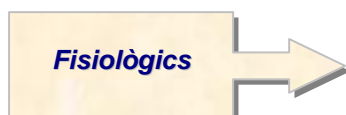
### 1. Efectes en l'activitat laboral:

- ↪ Disminució de la qualitat, de l'eficàcia a la feina i del rendiment.
- ↪ Insatisfacció i deteriorament de l'ambient laboral. Relacions tenses amb altres professionals, problemes intergrupals, conflictivitat, etc.

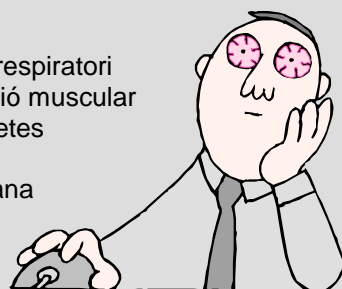


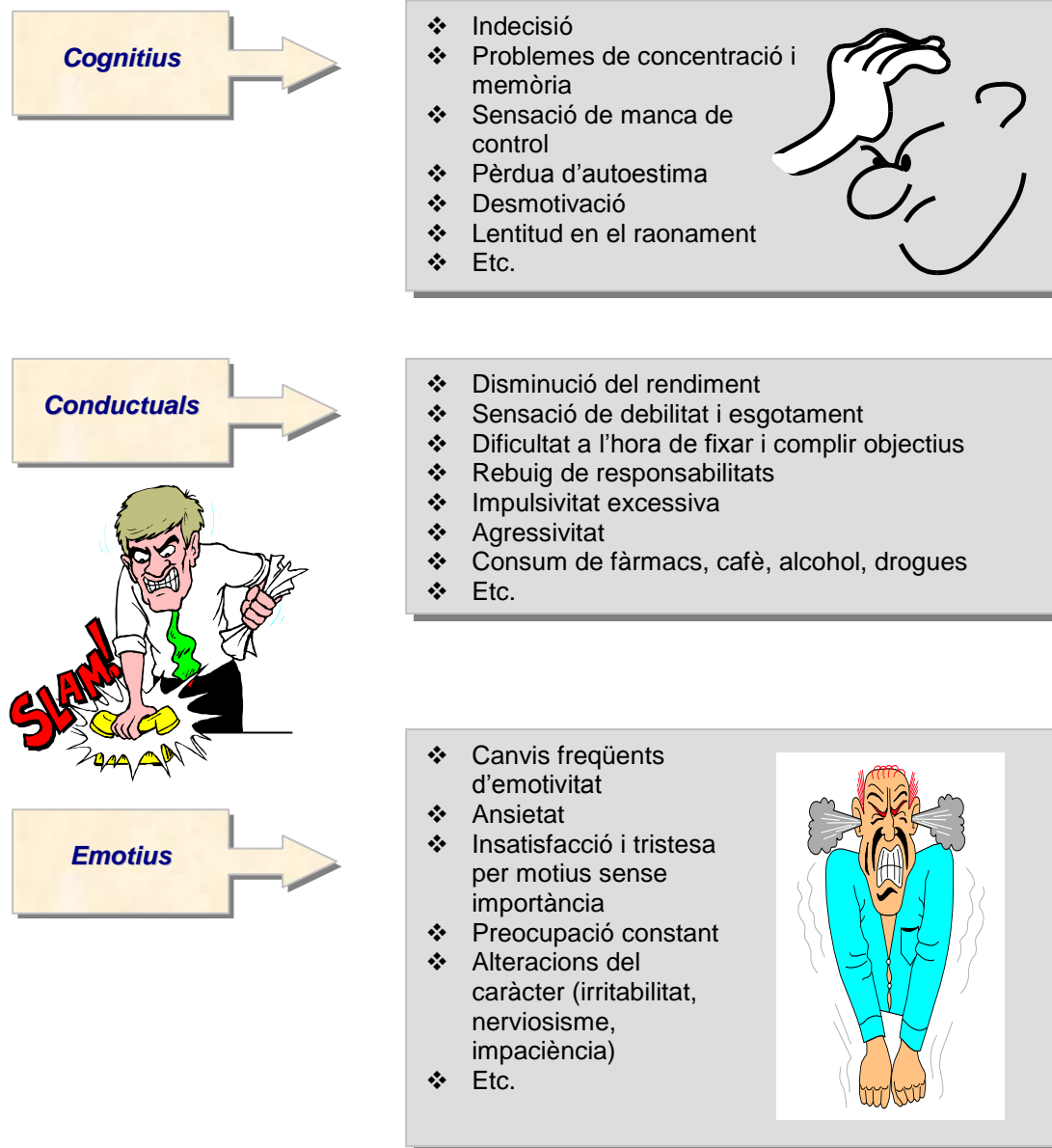
- ↪ Absentisme laboral: disminució de la capacitat a la feina i intent de disminuir el temps d'exposició laboral.
- ↪ Augment de l'accidentalitat, dels errors en les tasques, etc.

### 2. Efectes individuals:



- ❖ Taquicàrdies
- ❖ Augment de la tensió arterial
- ❖ Tremolors
- ❖ Sudoració
- ❖ Augment del ritme respiratori
- ❖ Augment de la tensió muscular
- ❖ Dilatació de les ninetes
- ❖ Insomni
- ❖ Alteracions de la gana
- ❖ Veu mig nuada
- ❖ Parla ràpida
- ❖ ...





A més a més l'estrès genera una sèrie de trastorns associats quan la situació d'estrès persisteix en el temps o adquireix gran intensitat:

- ✚ Malalties cardiovasculars
- ✚ Alteracions gastrointestinals
- ✚ Trastorns respiratoris
- ✚ Trastorns musculars
- ✚ Alteracions del son
- ✚ Trastorns sexuals
- ✚ Trastorns dermatològics
- ✚ Trastorns psicopatològics
- ✚ Trastorns endocrins

## Com evoluciona una situació d'estrès?

La reacció/resposta de l'organisme a les situacions estressants ha estat descrita per Selye com la *síndrome general d'adaptació* en què es distingeixen tres etapes:

### 1. Fase d'alarma:

Davant d'un estímul estressant es produeix una reacció d'activació que prepara l'organisme per afrontar la situació. Es tracta d'una activació del sistema nerviós que comporta les típiques manifestacions fisiològiques esmentades: taquicàrdies, sudoració, sequedat de boca, etc. A nivell psicològic comporta un augment de la capacitat d'atenció i concentració.

Aquesta primera fase suposa una reacció instantània i automàtica de curta durada que no és perjudicial quan l'organisme té temps suficient per recuperar-se.

### 2. Fase de resistència o adaptació:

Apareix quan l'organisme no té temps de recuperació i continua reaccionant amb mecanismes de defensa i/o resistència per adaptar-se a la situació estressant.

### 3. Fase d'esgotament:

Si l'estimulació se segueix repetint amb freqüència o és de llarga duració, l'organisme entra en una fase d'esgotament (l'organisme perd la capacitat d'activació per manca de recursos) i comença l'anomenada patologia psicosomàtica (patologies cardiovasculars, úlceres gastroduodenals, etc.).

## Què podem fer per prevenir-lo?



Les principals mesures preventives que cal adoptar per a la reducció i el control de l'estrès i l'augment de la qualitat de vida s'engloben en les mesures següents:

### ✚ Mesures que ha d'aplicar l'organització:

- **Millora de les condicions ambientals:** es tracta de fixar nivells adequats de seguretat i higiene en el treball relacionats amb el soroll, la il·luminació, la toxicitat, etc., que poden influir en els nivells d'estrès dels treballadors.
- **Control de la tasca:** fomentar el control del treballador sobre la pròpia feina i sobre l'organització d'aquest.
- **Enriquiment del lloc de treball:** es tracta d'introduir aspectes que millorin la satisfacció i la motivació del treballador, ja que incideixen en un benestar psicològic i en un major rendiment: donar autonomia, retroacció, varietat d'habilitats, tasques que tinguin sentit, que estimulin i que donin un sentiment de satisfacció i l'oportunitat de posar en pràctica els coneixements.

- **Contingut del treball:** ajustar les demandes de la feina als treballadors tenint en compte les seves capacitats, necessitats, expectatives; donar una descripció clara del seu treball, les seves funcions i les seves obligacions.
- **Comunicació:** crear vies perquè el treballador tingui l'oportunitat d'exposar les seves queixes i prendre-les en consideració, i també afavorir la comunicació entre els treballadors.
- **Reconeixement en el treball:** desenvolupament de sistemes de valoració en el treball.



## ✚ Mesures individuals que ha d'aplicar el treballador

### ❖ Aplicar estratègies a l'àmbit laboral:

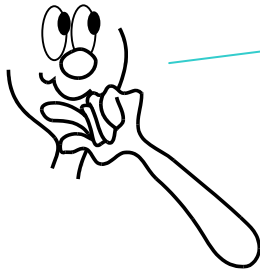
- ✚ Davant dels problemes que se'ns presenten cal fer el següent:
  - Valorar-los en la seva justa mesura
  - Analitzar possibles alternatives i les conseqüències de cadascuna d'elles
  - Adoptar una solució sense posposar el problema
  - Avaluar els resultats de l'acció adoptada
- ✚ Tenir clar allò que volem aconseguir. Determinar objectius i prioritats.
- ✚ Planificar les tasques per realitzar en funció del temps que tenim, no del que desitjaríem tenir.

### ❖ Aplicar estratègies a nivell personal:

- ✚ Modificar els pensaments negatius intentant veure la part positiva de la situació
- ✚ Buscar més informació per a poder veure les coses des d'una altra perspectiva
- ✚ No marcar-se normes i regles rígides. No adoptar postures radicals
- ✚ Ser assertiu. Aprendre a dir *no*
- ✚ Aprendre a relativitzar les situacions.

- ✚ Practicar alguna tècnica senzilla de relaxació com la següent:
  - Asseure's còmodament
  - Tancar els ulls i fer respiracions lentes i profundes
  - Comptar fins a 3 a cada inspiració
  - Mentre es practica la respiració pensar en un estímul que sigui gratificant
- ✚ Aplicar tècniques d'autocontrol.

### ❖ Adoptar hàbits saludables:



- ✚ Alimentació equilibrada
- ✚ Eliminació d'hàbits negatius: tabac, alcohol, cafè i l'automedicació
- ✚ Pràctica d'exercici físic adequat i adaptat a la condició i l'edat

### ❖ Realitzar una distribució racional del temps:

Planificar la jornada de forma realista, deixar marge de temps per als imprevistos, evitar els dies de vint-i-cinc hores i establir hores fixes per descansar, menjar, realitzar exercici físic, etc.

## Què podem fer davant de possibles símptomes d'estrès?

Com hem vist, l'existència de riscos psicosocials al lloc de treball pot provocar efectes no desitjats sobre el treballadors com ara l'estrès laboral.



Si creus que pateixes aquests efectes per l'exposició a factors de risc psicosocial, pots sol·licitar "visita mèdica per motius de salut" a qualsevol dels centres ViPS de la UPC, mitjançant l'eina electrònica de sol·licitud d'atenció a la salut de les persones:

<https://www.upc.edu/prevencio/salutupc/vigilancia-salut>





## Bibliografia

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. *Trabajemos contra el estrés*. Magazine 5. 2002
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. *El estrés en el trabajo. Resumen de un informe de la Agencia*. Facts 8.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. *El estrés relacionado con el trabajo*. Facts 22.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. *Consejos prácticos para los trabajadores sobre cómo abordar el estrés relacionado con el trabajo y sus causas*. Facts 31.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés laboral*. Facts 32.
- Calero C, Navarro R. *Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: el estrés ocupacional*. UGT.
- Comisión Europea. *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo –“¿la sal de la vida” o “el beso de muerte?”*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1999.
- Cox, T., Griffiths, A.J., & Rial-González, E. *Research on work-related stress* (Investigación sobre el estrés de origen laboral). Informe dirigido a la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2000.
- De la Gándara JJ. *Estrés y trabajo. El síndrome del burnout*. Cauce editorial. Madrid, 1998.
- Fernández JA, Siegrist J, Rödel A, Hernández-Mejía R. *El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer?*. En: *Atención Primaria* 2003;31(8):000
- Fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo. *Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención. Guía para pequeñas y medianas empresas*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1995.
- Fundación europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. *El estrés en el trabajo: ¿le afecta a usted?*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1994.
- Martin F. *El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. NTP 318. INSHT, 1993
- Martin F. *Prevención del estrés: intervención sobre el individuo*. NTP 349. INSHT, 1994
- Martin F, Nogareda C. *Prevención del estrés: intervención sobre la organización*. NTP 438. INSHT, 1997
- Martinez CA. *Estrés. Aspectos médicos*. INSHT. Madrid, 2001.
- OIT. *La prevención del estrés laboral*. Serie Condiciones de Trabajo, 8. INSHT, 1996.



- Oncins M, Nogareda C, Perez J, Fidalgo M. *El control del trabajo, factor moderador del estrés*. INSHT. Madrid, 2001.
- Peiró, JM. *Desencadenantes del estrés laboral*. Eudema, Madrid, 1993.
- Peiró JM. *Control del estrés laboral*. Eudema, Madrid, 1993.
- Peiró JM, Zurriaga R, González-Romá V. *Análisis y diagnóstico de las situaciones y experiencias de estrés colectivo en las unidades de trabajo y en las organizaciones de servicios sociales*. En: *Prevención, trabajo y salud*. Nº 20-2002. Pág 11-20. INSHT
- Pérez J. *El apoyo social*. NTP 439. INSHT, 1997.