**¿Como definiría el estrés laboral?**

Es cuando la persona trabajadora experimenta una serie de reacciones emocionales, sensaciones, cambios físicos y de comportamiento que surgen ante la imposibilidad de hacer frente a ciertas demandas del trabajo (contenido de la tarea, forma de organización, tiempo de trabajo, ambiente laboral, relaciones interpersonales entre otros), ya sea porque la persona percibe que no dispone de los recursos necesarios para hacerle frente a la situación o porque lo que percibe del entorno laboral y sus expectativas personales excede su capacidad de resolver el desajuste.

**¿Qué tipos de estrés laboral son más frecuentes?**

No lo clasificaría en tipos de estrés, dado que es una consecuencia general que incide en la salud y bienestar de la persona, producto de demandas que no son resueltas o que exceden la capacidad de la persona para su resolución. Lo que si se podría clasificar son los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo que podrían incidir negativamente en la salud de las personas y ocasionar estrés.

**¿Cuáles son los factores principales causantes del estrés?**

En materia de salud ocupacional y en un marco ampliado de este concepto como lo son las “Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo” (CYMAT) se identifican una serie de factores de riesgo psicosociales y de organización del trabajo que podrían afectar la salud de los trabajadores y fundamentalmente su salud mental. En el siguiente cuadro se resumen las más importantes:

**Principales factores de riesgo psicosocial**

|  |
| --- |
| ***Individuales*** |
| Desempeño de roles:   * Conflicto de rol: las expectativas y demandas de trabajo planteadas a un trabajador son incompatibles entre sí. * Ambigüedad de rol: las expectativas y demandas planteadas a un trabajador no contienen información suficiente. |
| Demandas estresantes de la tarea:   * Sobrecarga de trabajo: * Cuantitativa: exceso de actividades a realizar en un determinado período de tiempo y flujo de trabajo repetitivo. * Cualitativa: excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador, * Falta de carga del trabajo o contenido demasiado limitado, falta de variación, falta de demanda a la creatividad * Alta responsabilidad sobre personas y bienes * Carga mental alta * Introducción de nuevas tecnologías * Falta de capacitación |
| Desarrollo de carrera:   * Inseguridad en el trabajo, amenaza de despido. * Transiciones de carrera: Cambio de puesto de trabajo, de nivel jerárquico, de organización, del empleo al desempleo o viceversa. * Estresores en las diferentes fases del desarrollo de carrera: Fases inicial, de consolidación, de mantenimiento, de preparación para la jubilación. |
| ***Grupales*** |
| Apoyo social   * Falta de apoyo social por parte jefe, compañeros o familiares. * Fallas en la comunicación (Chismes, falta de retroalimentación, falta de claridad en los mensajes) |
| Relaciones Interpersonales   * Falta de cohesión en el grupo * Presiones de grupo * Conflicto intra y / o intergrupal, no se interviene cuando han conflicto. * Discriminación * Violencia laboral; hostigamiento sexual y hostigamiento psicológico en el trabajo |
| ***Organizacionales*** |
| Toma de decisiones   * Centralización en la toma de decisiones * Poca autonomía en el desarrollo del trabajo, otra persona decide que hacer, cuando y como. * Excesivo número de niveles jerárquicos * Supervisión estrecha |
| Jornadas de trabajo   * Trabajo nocturno * Trabajo rotativo * Ausencia de pausas, imposibilidad de tomar vacaciones. * Jornadas extenuantes |
| ***Extraorganizacionales*** |
| * Estresores provenientes de la vida familiar * Conflicto familia- trabajo * Estresores provenientes de otros ámbitos de actividad( alcohol, drogas, problemas legales, hipotecas y deudas entre otros) * Traslado al trabajo con dificultad( cogestión vial, ubicación del centro de trabajo en zona peligrosa) * Estado de salud del trabajador o de algún miembro de su familia. |
| ***Ambiente Físico*** |
| Iluminación, ruido, temperatura, vibración, higiene, toxicidad, condiciones climatológicas, disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo. |

**¿Se le da un manejo adecuado al tema del estrés en el ambiente laboral?**

No, este es un tema que no se analiza como debiera en el ambiente laboral por los siguientes aspectos:

* Es un tema susceptible de crítica, principalmente por lo difícil que es el hacer tangible este tipo de riesgos y por los procedimientos y límites de las intervenciones que se pretendan generar en la empresa para su corrección.
* La presencia de estrés laboral es favorecida por la forma de gestión y la organización del trabajo, lo que compromete directamente a las estructuras de mando y dirección de la empresa.
* La legislación nacional, específicamente en salud ocupacional no incorpora los factores de riesgo psicosociales en el trabajo y por tanto los problemas de salud mental no son considerados como enfermedades a consecuencia del trabajo.

**¿Cuáles son las técnicas que se utilizan a nivel institucional para el manejo del estrés?**

No se cuenta con datos de las acciones que desarrollan las empresas para el manejo del estrés, no obstante se recomienda trabajar en prevención:

1. Prevención primaria: Se refiere a las acciones dirigidas a reducir o eliminar los factores que origina el estrés y promover positivamente el medio ambiente de trabajo saludable y solidario, por ejemplo adaptación y adecuación del trabajo a las personas.
2. Prevención secundaria: Consiste en la detección y tratamiento precoces de la depresión y la ansiedad a través de la concienciación de los trabajadores y la promoción de las estrategias de control del estrés, con el propósito de reducir los efectos del estrés sobre la salud, por ejemplo chequeos médicos, cursos de relajación, para dejar el tabaco, manejo del estrés, consultas psicológicas.
3. Prevención terciaria: implica la rehabilitación y recuperación de las personas que han sufrido o sufren problemas graves de salud producidos por estrés por ejemplo diagnóstico, tratamiento, readaptación y rehabilitación médica y psicológica.

**¿Es ideal dar rotación en las funciones para bajar los niveles de estrés entre los funcionarios**?

Cuando existe estrés laboral en una organización, empresa o institución se evidencian por lo general fallas en la forma de organización del trabajo, en las relaciones interpersonales, comunicación, el manejo del conflicto entre otros. De manera que la rotación no es la solución generalizada. En primera instancia se deben revisar los procedimientos y formas de organización para identificar las principales causas de estrés laboral y atenderlas con las modificaciones pertinentes.

**Conoce usted de las carencias existentes en las áreas de trabajo que afectan a los** **trabajadores.**

De acuerdo a nuestra experiencia, los aspectos que están generando mayor problema es la precarización de las relaciones de trabajo en aspectos como:

1. Jornadas extenuantes: el tiempo dedicado al trabajo excede el mínimo permitido por Ley, aunado a los traslados del trabajo a su habitación y viceversa. Existen personas que están dedicando aproximadamente 14 horas o más al trabajo
2. Inestabilidad Laboral y subempleo.
3. Violencia Laboral: La presencia de hostigamiento psicológico en el trabajo.
4. Carencia o limitados espacios vitales de recuperación: tiempo libre y su utilización.

**¿Entre hombres y mujeres cuales presentan mayor grado de estrés y se incapacitan con** **más frecuencia**?

En el país no existen datos estadísticos específicos que visualicen la magnitud de las personas que experimentan estrés laboral. Sin embargo algunos datos estadísticos podrían indicarnos que el componente laboral está incidiendo en la salud mental de la población. Por ejemplo:

* Uno de los principales problemas de salud mental del país, es la depresión, constituyéndose en la cuarta causa de incapacidad laboral, incluyéndose entre otros aspectos, las presiones laborales como uno de los factores que inciden en la depresión. ( CCSS. 1996-2001)
* La mayoría de las personas que consultan por problemas de salud mental en los servicios de urgencias de la CCSS se ubican entre los 45 y 64 años. Rango de edad de edad que coincide con la edad productiva.( CCSS 2001)

**¿Qué recomendaciones nos puede brindar para disminuir el estrés en el ambiente laboral?**

Al centrar nuestra atención en las causas del estrés, puede ser necesario modificar la política de recursos humanos, mejorar los sistemas de comunicación, rediseñar los puestos de trabajo, permitir una mayor autonomía en los niveles más bajos según sus competencias. Aunque evidentemente las medidas necesarias en cada organización según los factores de estrés propios de cada una, todas las intervenciones deben basarse en un diagnóstico previo.

Este tipo de diagnósticos son por lo general dirigidos por los departamentos de salud ocupacional y/o recursos humanos. En las empresas más pequeñas puede que exista la posibilidad de celebrar reuniones con los trabajadores en los que se aborden estos temas. Otra alternativa consiste en pedir a los trabajadores que lleven un diario del estrés durante varias semanas, registrando todos los acontecimientos estresores vividos durante la jornada laboral.

**¿Qué aspectos motivacionales se pueden implementar para mejorar el rendimiento del trabajador?**

La motivación del trabajador aumenta cuando:

* El trabajador realiza una labor acorde con sus capacidades y deseos, de manera que se debe reflexionar sobre la labor que cada uno de ellos realice
* Un ambiente de respeto, tolerancia en el cual se elimine cualquier conducta violenta y de discriminación.
* El reconocimiento por la labor desarrollada
* Permitir la expresión e iniciativa personal
* Comunicación clara, claridad de roles
* Jefaturas adecuadas
* Buenas condiciones de trabajo y seguridad entre otros

Licda. Nury Sánchez Aragonés

Área de Formación, Divulgación y Promoción

Consejo de Salud Ocupacional.