

## Notes sobre l'estrès en l'àmbit laboral

---

### 1. Introducció

Avaluar l'estrès exigeix, prèviament, un esforç de concreció de l'àmbit d'actuació amb la finalitat d'evitar confusions conceptuals prou freqüents tant en la literatura científica com en la de difusió general.

Conceptualment, definim l'estrès segons els tres models teòrics basats en l'evidència científica: el de Karasek, 1979, demanda-control-recolzament social; el de Siegrist, 1999, locus de control i autoritat per decidir; i el de Frakenhaeuser/Lundberg, 2001, relació entre la tensió emocional i la situació social, amb les respostes fisiològiques.

Lazarus y Folkman, 1986, proposen un model d'afrontament individual segons el qual la persona interpreta les situacions, cosa que modifica la seva percepció dels estressors. En prevenció de riscos laborals, aquest model no el podem considerar nuclear, perquè posa el seu nivell d'intervenció sobre l'individu i no permet enfocar l'origen en l'entorn laboral.

Goleman, 1995, defineix les emocions com un determinant de les pautes del comportament, de la memòria i dels aspectes cognitius, cosa que entenem té importància en l'avaluació de la salut, però no en l'origen del risc, que es centra en els factors de risc psicosocials.

L'estrès laboral és el resultat de l'exposició a un nivell alt d'exigències psicosocials (factors de risc psicosocial: exigències cognitives, emocionals, de ritme, de responsabilitat, etc.) amb pocs elements de control (promoció laboral, formació, participació, autonomia, rol, etc.) i baix suport social. El suport rebut per part dels col·laboradors, companys i responsables jeràrquics és el modulador més important de l'estrès laboral.

L'estrès és un procés necessari per a la vida i facilita i/o permet l'adaptació als canvis (eustrès). Només quan hi ha un desequilibri entre els esforços i les recompenses es produeix una síndrome amb greus conseqüències físiques, mentals i, també, negatives per a l'efectivitat a la feina (distrès). En aquest desequilibri, hi tenen, tanmateix, un pes específic el perfil de personalitat dels treballadors exposats, els estressors vitals, les estratègies i les respostes individuals o mecanismes d'afrontament, així com la doble presència o doble rol familiar/laboral que presenta perfils clarament sotmesos a diferències de gènere.

En aquestes notes es pretén identificar els mètodes d'avaluació de l'estrès que compten amb un aval científic, i que, alhora, siguin útils per aconseguir aquest objectiu concret, entenent que, en cap cas, no poden substituir la preceptiva avaluació de riscos psicosocials.

Per a l'avaluació del risc, dels mètodes preventius i de les conseqüències sobre la organització, s'han d'utilitzar els mètodes tècnics i preventius disponibles. Per a la intervenció sobre les persones, tant a nivell d'avaluació com de vigilància de la salut, la identificació del perfil de susceptibilitat individual i les mesures preventives d'intervenció individual seran els instruments específics, sanitaris i psicològics.

Per tant, és important diferenciar els estressors laborals com a font de risc de l'estrès laboral conseqüència de l'exposició en aquest risc per part de les persones.

Es recomanable elaborar, seguint aquest mateix esquema, notes que facilitin l'abordatge d'altres riscos psicosocials diferents de l'estrès com són: l'exposició a la turnicitat i a la nocturnitat, el burn-out o síndrome del cremat, la fatiga mental i la violència en el treball.

## 2. Justificació

D'una banda, l'obligació expressada a la Llei de prevenció de riscos laborals de prevenir els riscos psicosocials, com a factors desencadenants en els treballadors de problemes en la seva salut i en el seu benestar, així com de dificultats en les relacions interpersonals, d'absentisme i de baixa productivitat.

D'altra banda, justifiquen la intervenció preventiva sobre l'estrès i sobre els factors estressants, les elevades despeses que ocasiona, tant econòmiques com en recursos humans, a les empreses i als organismes a causa de la seva concurrència i abast: Segons un estudi de la Comissió Europea, el 28% dels treballadors europeus pateix estrès (Fundació Europea per a la millora de les Condicions de Vida i Treball, 1999).

L'estrès, doncs, constitueix un indicador directe del grau de salut de les empreses i de les organitzacions, de la seva estructura, dels seus recursos, de les relacions interpersonals dels seus treballadors i, en definitiva, de la seva producció.

Per tant, millorar l'àmbit laboral mitjançant la intervenció preventiva sobre els factors estressants i l'estrès esdevé un benefici, no només, per a la salut individual dels treballadors, la qual cosa és primordial, sinó, també, per a la millora del seu rendiment, i de la qualitat del seu treball.

## 3. Definicions i conceptes

### 3.1. Factors de risc psicosocial que incideixen en la gènesi de l'estrès

Són característiques de les condicions de treball i de la seva organització que influeixen negativament en la salut dels treballadors i en la productivitat. Els factors de risc psicosocial es poden reunir en 4 grups principals atenent a:

- ❖ La demanda.
  - L'excés i la manca de treball.
  - La manca de temps per acabar la feina de forma satisfactòria, tant per a un mateix com per als altres.
  - La manca de descripció clara de les tasques corresponents als llocs de treball o de la cadena de comandament.
  - La existència de responsabilitats amb poca autoritat.
  - Les condicions de treball físic desagradables o perilloses.
  - La possibilitat que un petit error o una manca momentània d'atenció tinguin conseqüències serioses o, fins i tot, desastroses.
  
- ❖ La recompensa.
  - La manca de reconeixement i recompensa al bon rendiment laboral.
  - La impossibilitat d'exposar les queixes.
  - La inseguretat en el treball o la dèbil estabilitat del treballador en el lloc de treball que ocupa.
  
- ❖ El control.
  - Els mètodes de treball poc participatius.
  - La dificultat de promoció.
  - La poca capacitat per prendre decisions.
  - Insatisfacció per la manca de control o de seguiment del resultat de la feina feta o del producte acabat.
  - La manca de formació
  - La manca de possibilitats d'utilitzar amb eficàcia el talent i els coneixements i les capacitats personals.
  
- ❖ El suport social.
  - La manca de cooperació i de recolzament per part de superiors, companys o subordinats.
  - Les exigències en conflicte amb els valors ètics personals.
  
- ❖ Qualsevol combinació dels anteriors factors.

### 3.2. Conseqüències dels factors de risc psicosocial.

L'existència de factors de risc psicosocial pot donar lloc a l'aparició d'estrès, el qual es pot definir com el conjunt de reaccions emocionals, cognitives, fisiològiques i de comportament reactives a aspectes adversos, tant generals com de contingut de la feina, de l'organització i de l'entorn. Es caracteritza per un estat d'excitació i d'angoixa, amb la freqüent sensació de no poder fer front a la situació.

### 3.3. Instruments d'avaluació psicològica d'estrès.

Per avaluar l'estrès laboral es necessari utilitzar diferents instruments que poden anar dirigits a:

- ❖ L'estudi i l'avaluació dels estressors com a font de risc, la qual cosa constitueix l'objecte fonamental de la psicociologia aplicada.
- ❖ L'estudi dels seus efectes i conseqüències sobre l'individu en particular, la qual cosa constitueix l'objecte de la vigilància de la salut. També, serveix per detectar les persones especialment sensibles i els estressors vitals.

Els instruments d'avaluació indicats com els més útils, entre d'altres, són:

- a) Llistes de control ("checklists").
  - b) Sistemes i dades administratives.
  - c) Qüestionaris i escales.
- a) Les llistes de control són un instrument que permet l'autoavaluació dels propis treballadors amb l'objectiu d'identificar els riscos (estressors) que poden ocasionar l'estrès en el lloc de treball.

Aquestes llistes, constitueixen, doncs, el primer pas per a l'avaluació de riscos laborals.

- b) Els sistemes i les dades administratives serveixen per completar l'avaluació de l'estat de salut de l'organització i/o dels individus que la formen.

S'ha de considerar que moltes de les conseqüències negatives de l'estrès es poden recollir a partir de baixes laborals, absències, baixa puntualitat, índex d'accidents, etc.

- c) Existeixen gran quantitat de tècniques de mesura (qüestionaris, escales) confeccionades per avaluar els diferents aspectes de l'estrès laboral.

A l'ANNEX I, es recullen els instruments (qüestionaris, escales) recomanats per avaluar i analitzar les diverses variables de l'estrès i els seus factors de risc.

La majoria d'aquests instruments són específics per estudiar l'estrès, al marge d'altres riscos psicossocials.

Una altra tècnica o instrument d'avaluació de factors de risc psicossocial, quan encara manca l'avaluació preceptiva dels llocs de treball, o bé, per complementar-la en casos puntuals, consisteix en la pràctica d'entrevistes semidirigides (ANNEX II):

Per tal de poder arribar a fer un bon diagnòstic, el tècnic ha de conèixer en profunditat les proves (tests, qüestionaris) i les tècniques (entrevistes) d'avaluació existents, ja que haurà d'utilitzar el seu propi criteri per aconseguir la combinació ideal que li permeti determinar i descriure la situació amb la màxima exactitud possible.

L'entrevista permet contrastar el relat de la persona entrevistada amb el comportament observat i, al mateix temps, conèixer la racionalització que fa de les seves experiències i les motivacions que l'empenyen a actuar.

Així, doncs, per tal que els estudis per determinar l'existència, o no, d'estrès siguin complets, és molt recomanable realitzar entrevistes d'aquest tipus al personal de l'àrea objecte de l'avaluació.

La seva finalitat és avaluar més els aspectes qualitius de l'estrès que no pas els quantitius, de manera que caldrà tenir molt en compte la descripció que ofereix l'entrevistat sobre determinats elements, esdeveniments, processos o persones.

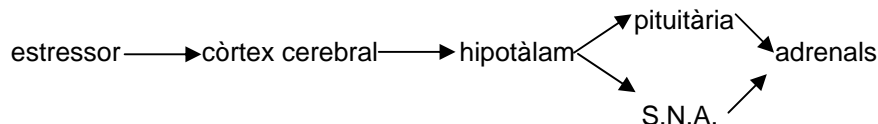
Caldrà seleccionar els informadors d'acord amb els coneixements que tenen de l'assumpte objecte d'estudi, d'acord amb el lloc de treball que ocupen i d'acord amb les seves específiques característiques personals o socials.

Es recomana que aquestes entrevistes no sobrepassin els 20-30 minuts de durada.

#### 4. Vigilància de la salut dels treballadors

El cos humà és un sistema viu, obert. Una de les seves característiques crítiques és el manteniment de l'equilibri del seu sistema intern.

Els estímuls o situacions que poden provocar la necessitat de mobilitzar recursos per respondre a la seva demanda o per recuperar l'equilibri inicial s'anomenen estressors o situacions estressants. En les situacions d'estrès s'estableix una relació molt estreta entre el sistema endocrí, el sistema nerviós autònom i l'hipotàlam, de manera que la resposta del cos a un estressor és la mobilització neuroquímica coordinada de tots els mecanismes d'adaptació disponibles. Aquest complex patró de successos requereix una elevada despesa d'energia. Així, l'estrès és, simplement, la conseqüència de l'esforç del cos per adaptar-se a un ambient canviant.



L'estrès laboral fa referència, doncs, a les situacions que suposen grans demandes psicològiques al treballador, el qual, a la llarga, pot esgotar els seus recursos per respondre-hi, amb l'aparició de conseqüències que poden arribar a ser importants.

Per tant, una demanda excessiva, pel que fa als recursos de què es disposa, desencadena una sèrie de respostes orgàniques d'adaptació que comporten alteracions fisiològiques i reaccions emocionals negatives (ansietat, ira i depressió en són les més importants).

Cal, doncs, tenir en compte que és molt important la percepció personal de la situació estressant: l'individu fa una estimació de les conseqüències negatives que la situació pot tenir per a ell i, si cal, avalua els seus recursos per afrontar el possible perill. Si conclou que les conseqüències són amenaçadores i els recursos escassos, apareix la reacció d'estrès, la qual pot disminuir i augmentar d'intensitat depenent dels resultats de les constants reavaluacions que l'individu fa de la situació.

#### 4.1. Síntomes d'estrès.

Entre els principals símptomes de estrès, cal destacar:

Síntomes fisiològics:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Augment de la freqüència cardíaca</li><li>- Elevació de la tensió arterial</li><li>- Sudoració</li><li>- Augment del ritme respiratori</li><li>- Augment de la tensió muscular</li><li>- Elevació de la glucèmia</li><li>- Disminució de l'activitat digestiva</li><li>- Sequedat de boca</li></ul>
Síntomes cognitius:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ansietat</li><li>- Preocupacions</li><li>- Confusió</li><li>- Dificultat per prendre decisions</li><li>- Dificultat de concentració</li><li>- Oblits</li><li>- Disminució de l'autoestima</li><li>- Depressió</li><li>- Fatiga</li><li>- Irritabilitat</li></ul>
Síntomes motors:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tremolor</li><li>- Parla ràpida</li><li>- Tartamudeig</li><li>- Trastorns del son</li><li>- Augment o disminució de les ganes de menjar</li><li>- Augment del consum de drogues: tabac, alcohol, psicofàrmacs,...</li></ul>

#### 4.2. Conseqüències de l'estrès.

##### ❖ Damunt l'individu

En un principi l'estrès pot fer més dinàmica l'activitat de l'individu i provocar un increment de recursos com ara un augment de l'atenció i de la memòria i, en conseqüència, un

augment de la productivitat. No obstant això, a la llarga els recursos per enfrontar-lo s'esgoten i apareix el cansament i la lògica disminució del rendiment.

Les principals conseqüències de l'estrès en l'individu són les malalties cròniques d'adaptació. Es consideren originades per la resposta inadaptada de l'organisme davant un o més agents externs, els quals provoquen els canvis bioquímics i neuroendocrinològics del cos, en un intent per adaptar-se a l'estressor.

En una situació ideal, la SAG (síndrome d'adaptació general) actua perfectament i l'estressor queda impotent, però en la realitat ningú no té un SAG perfecte i, freqüentment, el grau d'imperfeció és tan elevat que la malaltia n'és un resultat derivat.

Així, doncs, les malalties originades per l'estrès o malalties d'adaptació no són el resultat directe d'un agent extern (ex.: infecció), sinó la conseqüència de l'intent imperfecte de l'organisme per fer front a l'amenaça plantejada per un o més agents externs.

Aquestes conseqüències negatives que l'estrès té per a la salut, s'experimenten amb més freqüència en el món laboral. Això és degut a què passem gran part del nostre temps a la feina.

Qualsevol alteració o desajust, físic, psicossomàtic o mental és compatible amb l'estrès i entre els trastorns més freqüents cal citar:

cardiovasculars	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hipertensió</li><li>• Malaltia coronària</li><li>• Taquicàrdia</li><li>• Arítmies cardíagues episòdiques</li></ul>
respiratoris	<ul style="list-style-type: none"><li>• Descompensació de l'asma bronquial</li><li>• Síndrome d'hiperventilació</li><li>• Altres: taquipnea, dificultats respiratòries episòdiques (dispnea), sensació d'opressió toràcica</li></ul>
immunològics	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dèficits immunitaris</li></ul>
endocrins	<ul style="list-style-type: none"><li>• Descompensació de l'hipertiroidisme</li><li>• Descompensació de l'hipotiroïdisme</li><li>• Descompensació de la síndrome de Cushing</li><li>• Descompensació de la diabetis</li></ul>
gastrointestinals	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dispèpsia funcional: aerofàgia, molèsties digestives, digestió lenta, restrenyiment, dificultat de deglució per espasmes esofàgics, etc.</li><li>• Úlcera pèptica</li><li>• Síndrome de l'intestí irritable</li><li>• Colitis ulcerosa</li></ul>

dermatològics	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pruïja</li><li>• Sudoració excessiva</li><li>• Dermatitis atípica</li><li>• Herpes</li><li>• Altres: alopecia, urticària crònica, hipersecreció de greix cutani (seborrea, acne), rubor facial, tricotilomania</li></ul>
neurològics	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cefalees</li></ul>
musculoesquelètics	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dolor articular i muscular</li><li>• Augment del to muscular</li><li>• Tics, tremolor i contractures musculars</li><li>• Bruxisme</li><li>• Alteració del reflexos musculars</li></ul>
sexuals	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impotència</li><li>• Ejaculació precoç</li><li>• Coit dolorós</li><li>• Alteracions de la libido</li></ul>

❖ Conseqüències de l'estrès sobre l'organització.

Cada persona que pateix estrès paga un elevat preu pel que fa a la seva salut personal, però, també, suposa un alt cost per a l'empresa on treballa, ja que:

- augmenta l'absentisme laboral.
- hi ha major rotació i fluctuació de personal.
- disminueix el rendiment físic.
- disminueix el rendiment psíquic.
- disminueix la qualitat de la feina.
- augmenten els accidents.
- s'han de pagar indemnitzacions per conceptes de reclamació.

## 5. Control i prevenció de l'estrès

El control i la prevenció de l'estrès laboral es pot portar a terme, fonamentalment, a través de:

5.1. La prevenció nivell organitzatiu, amb l'articulació d'organitzacions laborals no estressants, les quals es caracteritzen pels següents aspectes:

- ❖ Objectius, missions i instruccions clares per a tots/es els/les integrants de l'organització.
- ❖ Sempre que sigui possible, participació directa del personal en les decisions i en la vida del seu entorn laboral.
- ❖ Equilibri en el volum de treball (ni excés ni defecte).

- ❖ Fluïdesa en les comunicacions.
- ❖ Treball en equip.
- ❖ Responsabilitats i deures en consonància amb els llocs de treball (ni excés ni defecte).
- ❖ Assignació de temps suficient per a la realització dels treballs.
- ❖ Proporcionar recolzament, afecte i reconeixement a totes les persones que formen part de l'organització.
- ❖ Manteniment i increment de les capacitats i competències de tot el personal.
- ❖ Protecció del personal davant els riscos de violència (quan aquest risc existeixi).
- ❖ Supressió de l'exposició a factors físics nocius.
- ❖ Evitar la discriminació i la intimidació, tant del grup com individual.
- ❖ Distribució (no-concentració en poques persones) de les activitats amb riscos importants (transcendència o costos d'errors, etc.).
- ❖ Solució dels problemes de relacions interpersonals.

5.2. La prevenció a nivell individual, incorporant a l'estil personal de cada treballador/a unes determinades formes o hàbits de treball i de vida.

Entre les actuacions que es poden dur a terme en la prevenció de l'estrès destaquen:

5.2.1. La vigilància de la salut.

5.2.2. La promoció de la salut.

5.2.3. La reducció de les fonts d'estrès:

- ❖ Gestionar adequadament els temps de treball i el personal.
- ❖ Dormir les hores adequades.
- ❖ Procurar no fer coincidir diversos canvis importants en els entorns laboral i personal.
- ❖ Identificar les prioritats de la feina i personals.
- ❖ Treballar a un ritme adequat.
- ❖ Delegar allò que no es pot assumir en altres persones.
- ❖ Comentar els problemes i les situacions estressants amb les amistats.
- ❖ Aprendre a dir "no" en determinades situacions de treball.

5.2.4. La pràctica de tècniques de relaxació:

- ❖ Realitzar activitats lúdiques que gratifiquin.
- ❖ Fer exercici físic (gimnàstica, natació, esports, etc.).
- ❖ Controlar la respiració.
- ❖ Realitzar exercicis de relaxació.
- ❖ Visualitzar situacions que relaxin.
- ❖ Rebre massatges.

5.2.5. La protecció davant la tensió:

- ❖ Evitar formes destructives de combatre l'estrès (consum excessiu d'alcohol, tabac, cafè, etc automedicació, consum de drogues).
- ❖ Seguir una alimentació adequada.
- ❖ Fer controls mèdics de forma periòdica.

#### 5.2.6. El Control de les idees:

- ❖ Centrar-se en els aspectes positius de les situacions.
- ❖ Desenvolupar habilitats per generar alternatives.
- ❖ Ocupar la ment en coses diferents a la feina.
- ❖ Canviar les idees irracionals per altres de racionals.

### 5.3. El rol dels serveis de prevenció de riscos laborals.

El rol dels serveis de prevenció de riscos laborals està molt determinat per les consideracions següents:

- ❖ Dins les activitats preventives de l'estrès, són d'elecció:
  - Les mesures organitzatives a nivell d'avaluació de factors de risc i de les seves conseqüències les quals incideixen directament sobre l'organització del treball i la milloren, com, també, milloren la càrrega de treball, les oportunitats, el temps de treball i les relacions interpersonals.
  - Fer propostes de millora d'organització.
  - Fer tasques de formació per sensibilitzar l'organització i donar eines de millora i enriquiment a nivell microorganitzatiu.
- ❖ Com a mesures més immediates, es poden fer:
  - Modificacions parcials.
  - Aplicar tècniques cognoscitives, per tal de millorar la percepció que, de l'estrès, en tenen les persones i, així mateix, millorar les estratègies de què disposen per fer front a les situacions estressants i als estressors laborals i/o vitals.
- ❖ La superació de l'estrès és una habilitat que, en molts casos, es pot adquirir.

Atès tot això que s'ha explicat fins ara, queda clara la conveniència que bona part de les activitats de prevenció de l'estrès que han de desenvolupar directament els serveis de prevenció, estigui articulada entorn a programes de formació (tallers o cursos) dirigits a tot el personal, sense excepció i sense que això suposi l'exclusió d'altres tècniques.

A més de participar en la formació de la prevenció i el control de l'estrès, cal incidir en la importància que els serveis de prevenció participin en tots els processos que tinguin a veure amb els dissenys de l'organització

#### 5.4. Programació de continguts dels tallers de prevenció de l'estrès laboral.

Encara que cada taller ha de programar-se en funció de les característiques dels/de les participants, una programació d'orientació de continguts podria ser la següent:

- ❖ Objectius.
- ❖ Continguts i la seva justificació.
- ❖ Integració, sensibilització i motivació del grup.
- ❖ Avaluació individual de les condicions de treball i dels nivells d'estrès dels integrants del grup de formació.
- ❖ Definició d'estrès.
- ❖ Síntomes de l'estrès.
- ❖ Classes d'estrès.
- ❖ Tipus d'estressors.
- ❖ Causes organitzatives de l'estrès laboral.
- ❖ Conseqüències de l'estrès laboral (físiques, psicològiques i de treball).
- ❖ Prevenció de l'estrès laboral.
- ❖ Què fer individualment? (reduir les fonts d'estrès, controlar les idees, protegir-nos de la tensió, practicar tècniques de relaxació).
- ❖ Què fer respecte de l'organització.
- ❖ Els canvis d'actituds.

S'ha de procurar que l'abordatge de la formació sigui, fonamentalment, pràctica i que les activitats estiguin dirigides a donar eines de sensibilització i instruments de resposta.

Atesos els objectius que es persegueixen, convé que la durada del taller sigui llarga. Cal pensar en unes 25-30 hores, que no forçosament han de ser seguides, sinó que es poden subdividir en mòduls que s'adaptin a les conveniències del possibles educands.

És molt convenient que els/les docents, a més de tècnics/ques coneixedors/es de la matèria, en siguin bons/es transmissors/es. També, és recomanable ser molt acurat amb els mitjans didàctics que s'utilitzaran.

#### 5. Legislació.

- ❖ **Llei 31/1995**, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals,
- ❖ **Reial decret 39/1997**, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció.
- ❖ **Decret 312/1998**, d'1 de desembre, pel qual es creen els serveis de prevenció de riscos laborals per al personal al servei de l'Administració de la Generalitat.

## 6. Bibliografia.

- ❖ **Estrés Laboral.** Dr. Antonio Cano Vindel. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad i el Estrés.
- ❖ **Psicología y Salud. Control del estrés y trastornos asociados.** Autor: José Ma. Buceta, Ana Ma. Bueno. Editorial: Dykinson,S.L.. Madrid ,1995.
- ❖ **<http://www.psycologia.com/articulos/>**
- ❖ **Control del estrés laboral.** Eudema psicología. Recursos humanos. Peiró, José Ma., Salvador, Alicia. 1ª. ed. Abril 1993.
- ❖ **Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial.** Ivancevich,John M., Matteson, Michel T., Ed. Trillas.1ª. ed. Febrero 1985.
- ❖ **NTP 439:** El apoyo social. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- ❖ **NTP 574:** Estrés en el colectivo docente: metodología para su evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- ❖ **Guies de bona praxis.** 1. Examen de salut bàsic. Departament de Sanitat i Seguretat Social).