



## Curso de Inteligencia Emocional y Manejo del Estrés

### UNIDAD 2.2 EL ESTRÉS EN EL TRABAJO

- Una vez dentro de la unidad, te encontrarás con una serie de actividades encaminadas a reforzar el aprendizaje (consisten en preguntas de reflexión, en análisis de casos, en cuestionarios de autoconocimiento, etc). Estas actividades serán revisadas por tu tutor, sirviendo de evaluación práctica del curso. Las reconocerás fácilmente porque se encuentran en un formato diferente al resto del contenido, en un recuadro coloreado, teniendo como peculiaridad el que deben ser respondidas en el propio sistema. Para poder pasar a la unidad siguiente, deberás terminar las actividades de la unidad anterior. Formará parte de la calificación final; en concreto, supone el 30% de la calificación final.
- Al final de cada una de las unidades, te encontrarás con un enlace que te llevará a un cuestionario de evaluación, que servirá de **evaluación teórica** del curso. La nota final del curso se hallará con la media de todos estos cuestionarios de evaluación, siendo la máxima nota un 5. De los 5 puntos restantes, 3 corresponden a las actividades prácticas y los otros 2, a la asistencia y participación activa en el curso (*medidas, automáticamente, a través del software "Psicoaula", recogiendo la participación en foros, chat, uso del correo, número de horas empleadas en las unidades, etc.*)
- En el enlace "**Espacio Tutorial**" del menú de la parte izquierda, encontrarás mayor información acerca del curso y de la unidad correspondiente, además de indicaciones de cómo funciona Psicoaula y algunas preguntas frecuentes acerca del software.
- Para cualquier duda, aclaración o ayuda, no dudes en contactar con los tutores utilizando las herramientas de comunicación que te ofrece el software "Psicoaula".
- También puedes plantear tus dudas, para una respuesta más rápida, a través del correo electrónico [info@tafor.net](mailto:info@tafor.net) y/o a través de los teléfonos **922 255 149** y **902 106 758**.

### REMARQUES

■ **BIENVENID@** al curso de **Inteligencia Emocional y Manejo del Estrés**. Ésta es la Unidad 2.2: **El estrés en el trabajo**. Para navegar por la unidad, utiliza los botones de la parte superior o inferior derecha.

■ El botón **ÍNDICE** te llevará al temario de la unidad, pudiendo desplazarte rápidamente por la misma.

■ El botón **MAPA CONCEPTUAL** te llevará a un esquema gráfico de la unidad.

■ El botón **ESPACIO TUTORIAL** te posibilitará descargarte artículos relacionados, consultar la bibliografía, etc.

■ Pulsando el botón **METADATA** accederás a información sobre la unidad.

## UNIDADES DEL CURSO "Inteligencia Emocional y Manejo del Estrés"

- 1.1 La naturaleza de las emociones
- 1.2 La naturaleza de las emociones II: emociones básicas
- 1.3 ¿Para qué sirven las emociones?
- 1.4 ¿Soy inteligente emocionalmente?
- 1.5 Mejorando mi inteligencia emocional I: La expresión y comprensión de las emociones
- 1.6 Mejorando mi inteligencia emocional II: Técnicas de encauce y regulación emocional
- 1.7 Las inteligencias alternativas
- 1.8 La Autoconfianza I: definiciones
- 1.9 La Autoconfianza II: aplicaciones
- 2.1 ¿Qué es el estrés?
- ➡ **2.2 El estrés en el trabajo**
- 2.3 Evitar el tedio y defenderse del estrés
- 2.4 Frustración y estrés
- 2.5 Los estilos de afrontamiento ante los problemas
- 2.6 La superación y realización en el trabajo

### ÍNDICE DE LA UNIDAD 2.2

- 1. INTRODUCCIÓN ➡
- 2. ¿POR QUÉ PADECEMOS ESTRÉS LABORAL? ➡
- 3. ¿CUÁLES SON LOS ESTRESORES PROPIOS DEL LUGAR DE TRABAJO? ➡
  - 3.1 Estresores del ambiente físico ➡
  - 3.2 Principales demandas estresantes del trabajo ➡

### REMARQUES

■ Pulsando sobre este icono ➡, podrás acceder directamente al punto al que hace referencia, lo que te permite moverte por los contenidos de una manera libre y rápida.

- 3.3 Contenidos del trabajo ➡
- 3.3.1 Oportunidad para el control ➡
- 3.3.2 Oportunidades para el uso de las habilidades ➡
- 3.3.3 Variedad de las tareas ➡
- 3.3.4 Feedback de la propia tarea ➡
- 3.3.5 Identidad de la tarea ➡
- 3.3.6 La complejidad del trabajo ➡
- 3.3.7 Factores modulantes ➡

#### 4. ESTRÉS POR DESEMPEÑO DE ROLES ➡

- 4.1 Tipos de situaciones ➡
- 1ª. De «armonía de rol» ➡
- 2ª. De «conflicto de rol» ➡
- 3ª. De «ambigüedad de rol» ➡
- 4.2 Principales resultados del estrés de rol ➡
- 4.2.1 Conflictos de rol ➡
- 4.2.2 Factores de la ambigüedad de rol ➡

#### 5. ¿INFLUYE EL ESTRÉS LABORAL LAS RELACIONES QUE MANTENGO EN MI ENTORNO DE TRABAJO? ➡

- 5.1 La presencia y densidad social en los lugares de trabajo ➡
- 5.2 Tipos de relaciones ➡
- 5.2.1 Relaciones con los superiores ➡
- 5.2.2 Relaciones con los compañeros ➡
- 5.3 Conflicto en los grupos de trabajo ➡

#### 6. ¿CÓMO NOS AFECTA EL ESTRÉS LABORAL? ➡

#### 7. ¿CÓMO PUEDO SABER SI PADEZCO ESTRÉS LABORAL? ➡

- 7.1 ¿Cuál es tu nivel de estrés? ➡

#### 8. ¿CÓMO PUEDO CONTROLAR EL ESTRÉS LABORAL? ➡

#### 9. ¿CÓMO PREVENIR EL ESTRÉS LABORAL? ➡

#### 10. LA RUTINA Y LA MONOTONÍA ➡

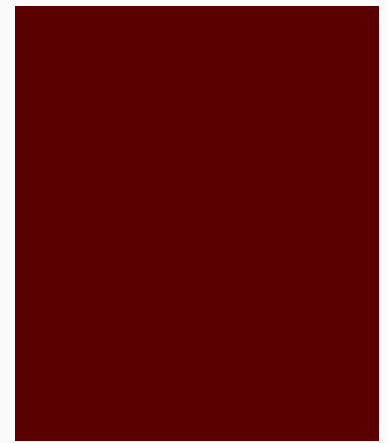
#### 11. ¿ESTÁS QUEMADO POR EL TRABAJO? ➡

## 12. EL CONCEPTO DE BURNOUT ➡

12.1 ¿Qué personas son más propensas a desarrollar el burnout? ➡

13. ¿CÓMO EVITAR Y PREVENIR EL BURNOUT? ➡

14. EVALUACIÓN ➡



**Índice**

### MAPA CONCEPTUAL

### REMARQUES

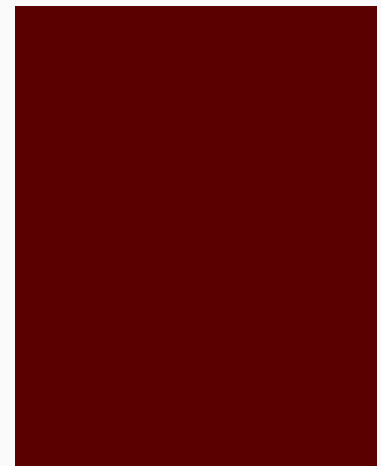
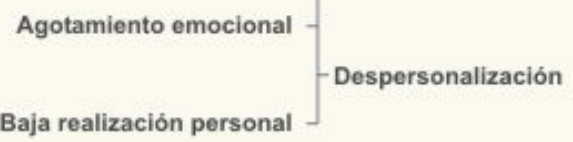
Acude al **mapa conceptual** siempre que desees y cada vez que te encuentres perdido en la unidad. Te dará una visión nítida y esquematizada de todos los contenidos tratados en la unidad.



El burnout entre el profesorado

¿Cómo evitar y prevenirlo?

Concepto



Mapa Conceptual



## METADATA

### Universidad de Salamanca:

---

#### Directora Académica

- Silvia Fernández Rivas  
Profesora Asociada de La Universidad de Salamanca

### Coordinador de los cursos de formación:

---

- Sergio Blanc Chueca

### Responsable de los cursos del País Vasco:

---

- Iñaki Etxeberria Garmendia

### Equipo Técnico del Instituto Tafor Psicotecnia:

---

#### Equipo Técnico

- Sergio Blanc Chueca
- Juan Francisco García González
- Juan Miguel Martín Peña
- Walter Martín Waló
- M<sup>a</sup> del Mar Vera Ramos

#### Equipo de Actualización

- Efraín González Linares
- Noelia Morín Pérez

#### Tutores

- Sergio Blanc Chueca

## REMARQUES

■ En los metadata se presentan las referencias de **autoría y otros datos de interés** respecto de la unidad.

👤 María Goretti Fernández Santos

**Título de la Unidad Didáctica:**

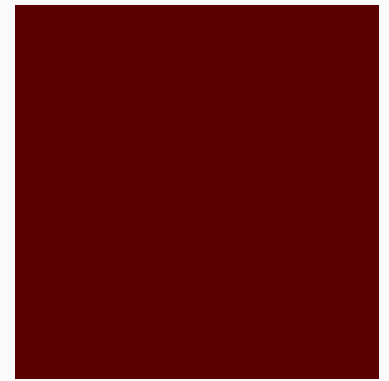
---

👤 El estrés en el trabajo.

**Título del Curso:**

---

👤 Inteligencia Emocional y Manejo del Estrés



**Metadata**

## 1. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un fenómeno que cada vez toma mayor importancia en nuestra sociedad, tanto a nivel personal como organizacional. El hecho de que cada vez dediquemos una mayor proporción de nuestro tiempo a trabajar y que se exija un trabajo de mayor excelencia y competitividad son factores decisivos en el incremento del estrés en el trabajo, y este estrés laboral juega un papel esencial en el estrés total.

En muchas ocasiones, somos conscientes de que los problemas (personales o laborales) nos desbordan. Prisas, nervios, obligaciones... Hacemos una evaluación de la situación y sentimos que no podemos con ella. Muchas veces, la sobrecarga de trabajo nos lleva a vivir con ansiedad y a contar con el estrés como parte habitual de nuestra vida.

Por lo tanto, respecto al estrés laboral, podríamos decir que:

*"El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación." (Comisión Europea, 2000)*

Observa, en el siguiente gráfico, la importancia de estrés entre los problemas de salud más frecuentes en el mundo laboral. Incluso, se puede ir más allá, pensando que los propios dolores y molestias corporales, así como la fatiga general, suelen tener una relación muy estrecha con el estrés.

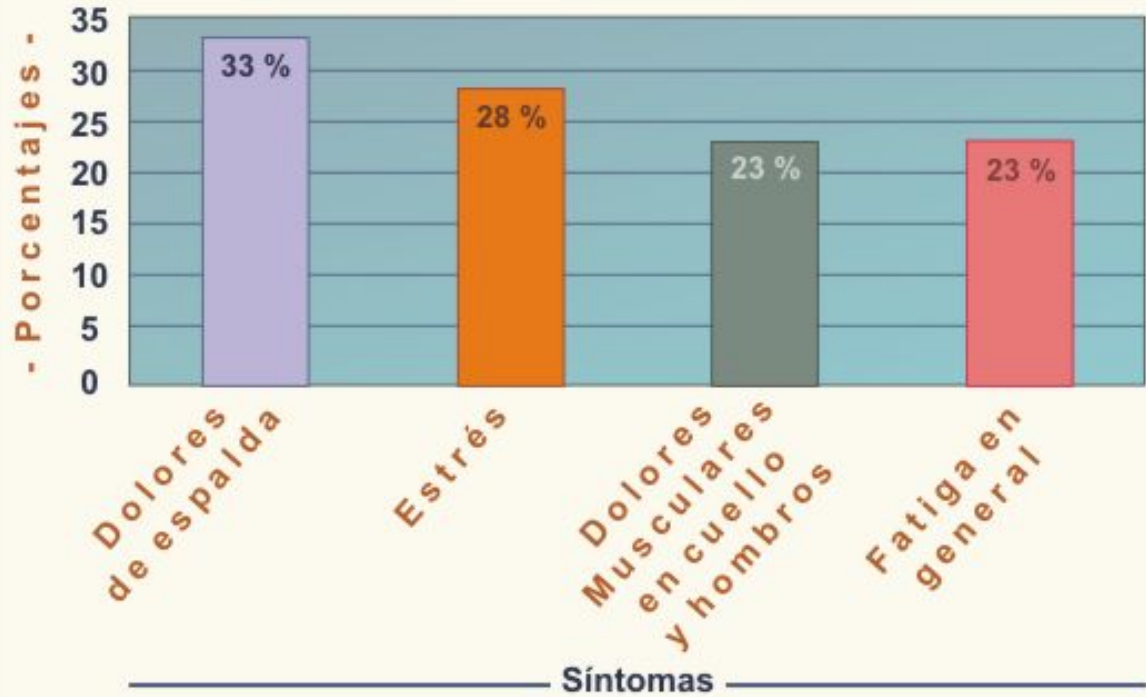
### REMARQUES

■ En las últimas décadas se ha producido un aumento de las enfermedades de adaptación y una disminución de las enfermedades infecciosas.



■ Más del 50% de los trabajadores realiza su labor a un ritmo elevado y con plazos muy justos durante, al menos, el 25% de su tiempo de trabajo. (Fuente: Fundación Europea para la Mejora de las condiciones de Vida y Trabajo).

## Problemas de salud más frecuentes relacionados con el trabajo



**Fuente:**  
Fundación  
Europea para la  
Mejora de las  
condiciones de  
Vida y Trabajo

En esta unidad intentaremos mostrarte algunas de las causas que nos originan estrés en el trabajo. Empezaremos por plantearnos cuáles son esas **causas que originan estrés laboral**. Pulsa en el botón superior derecho para avanzar.

## 2. ¿POR QUÉ PADECEMOS ESTRÉS LABORAL?

El estrés laboral afecta, por norma general, a personas con gran presión psicológica. Principalmente se ve reflejado en directivos, profesionales con un alto grado de actividad mental, etc. Pero esto no quiere decir que el resto de trabajadores sean inmunes a él. Suele hacer acto de presencia cuando se produce un desajuste entre los trabajadores y las condiciones de trabajo, el contenido de la tarea y la estructura de la organización. Siendo sus causas más comunes:

- La **sobrecarga de tareas a desempeñar**, es decir, la cantidad y variedad de tareas de las que uno es responsable.
- **El nivel de presión** en que se realiza el trabajo, especialmente bajo presión de un tiempo límite, de un alto nivel de exigencia, de un control o supervisión estricto y de condicionamientos competitivos.
- El fijarnos **expectativas de trabajo muy difíciles de alcanzar** o asumir **demasiada responsabilidad**.
- El desempeño de **trabajos pesados, turnos largos, tareas rutinarias**, etc.
- **La vivencia de conflictos frecuentes o latentes** expresada por el choque de objetivos, de procedimientos o de conductas, en relación con los jefes, con los subordinados, con los compañeros o con los usuarios.
- La **falta de participación en la toma de decisiones** o la existencia de una **comunicación deficiente** dentro la organización o grupo.
- La **falta de compañerismo**, donde no existe el apoyo y la ayuda entre compañeros y superiores, que provoca que se cree un **mal clima de trabajo**.
- La **inestabilidad en nuestro puesto de trabajo**, las **escasas opciones de promoción**, etc.
- Unas **malas condiciones higiénicas** en nuestro ambiente de trabajo y la existencia de **ruidos** constantes.

Este tipo de situaciones puede desembocar en estrés, sin saber muy bien por qué no rendimos o por qué nos sentimos alterados e incómodos.

Éstas son las principales causas por las que padecemos estrés, pero estas causas se pueden concretar en

### REMARQUES

■ Tiene una gran importancia sobre el estrés laboral la forma que tengamos de valorar el medio y sus demandas.

**-Valoración neutra:**  
Las demandas no suponen una implicación del individuo.

**-Valoración Positiva:**  
El medio es valorado como adecuado para mantener el bienestar.

**-Valoración Estresante:** El medio es valorado como estresante.

(Lazarus y Folkman, 1986)



factores de estrés o estresores. *¿Cuáles son, por tanto, los estresores propios de nuestro lugar de trabajo?*



### 3. ¿CUÁLES SON LOS ESTRESORES PROPIOS DEL LUGAR DE TRABAJO?

Hemos dicho que un estresor es un factor o aspecto concreto que facilita el estrés. Es importante identificar cuáles son esos factores estresantes en una situación normal de trabajo. Para mayor claridad, los clasificamos así:

- Estresores relacionados con el *ambiente físico del trabajo*.
- Estresores relacionados con las *demandas del trabajo*.
- Estresores relacionados con los *contenidos del trabajo*.

Se ha de tener en cuenta que, aunque se haya hecho esta clasificación, los estresores no se dan de forma aislada sino que interactúan entre sí, siendo lo más usual que aparezcan conjuntamente varios de estos factores en situaciones de estrés laboral.

#### 3.1 Estresores del ambiente físico

**1) El ruido.** Es un generador importante de estrés en un entorno de trabajo. Diversas investigaciones deducen que el exceso de ruido en ambientes de trabajo repercute de manera negativa en el nivel de satisfacción y de productividad. Nos produce alteraciones fisiológicas, distracciones, alteraciones psicológicas, etc., provocando, que seamos más sensibles a los accidentes laborales y a que aumente nuestra probabilidad de cometer errores.

El ruido continuo y el murmullo provocan irritabilidad, desconcentración y, en muchos casos, una pérdida de nervios.

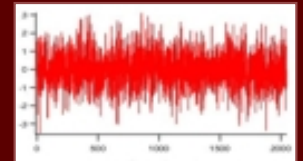
El ruido no es el único estresor del ambiente físico, en la siguiente página veremos más. **Continúa avanzado en la unidad.**

#### REMARQUES

Los niveles sonoros continuos de ruido recomendados, que no se deben sobrepasar son:

##### Despachos y Oficinas:

- Zonas comunes: 50 dBA.
- Despachos de profesionales: 40 dBA.
- Oficinas: 45 dBA.



##### Centros de Enseñanzas:

- Aulas: 40 dBA.
- Salas de lectura: 35 dBA.
- Zonas comunes: 50 dBA.

**2) La iluminación.** También tiene repercusiones en el rendimiento, salud y bienestar psicológico del trabajador. Estar expuesto a una iluminación deficiente puede ocasionar resultados negativos para la vista y llegar a producirnos dolores de cabeza, tensión y fracaso al desempeñar un trabajo incómodo y tedioso.

**3) La temperatura.** Éste es otro aspecto a tener en cuenta. Trabajar en condiciones de calor excesivo o bajo bajas temperaturas nos afecta. En el primer caso, nuestra capacidad para tomar decisiones importantes se ve mermada y, en el segundo, es nuestra destreza la que se ve perjudicada.

**4) La higiene.** La basura, la escasa ventilación, un ambiente cargado de polvo, etc., puede llegar a provocar insatisfacción, malestar, frustración, así como infecciones o enfermedades.

**5) El espacio físico.** El espacio donde desempeñamos nuestro trabajo puede llegar a ser un estresor importante, bien por su escasez de espacio, como por ser impropio para el desempeño de nuestra actividad.

## REMARQUES

Estudios fisiológicos han determinado que el ojo humano es más sensible a la luz verde-amarilla. Ello responde a que este órgano perceptivo se ha adaptado a lo largo de la evolución humana a la luz solar que, si bien emite todos los colores del espectro, concentra su mayor intensidad en estos colores.





Con la iluminación, temperatura, higiene y espacio físico, hemos terminado de ver los estresores relacionados con el ambiente físico del trabajo. Ahora, veremos los estresores propios de las *principales demandas estresantes del trabajo*.

### 3.2 Principales demandas estresantes del trabajo



Además del ambiente físico, existen otras situaciones de trabajo que generan estrés. Te mostraremos aquéllas que creemos son más importantes.

El **trabajo a turno partido** o el **trabajo nocturno** son un generador importante de estrés. Estudios revelan que muchos trabajadores afectados por la situación laboral se aquejan de problemas gastrointestinales y cansancio. Además de problemas emocionales, provocados por alteraciones del sueño, de la expulsión de adrenalina, cambios en la temperatura corporal, etc. Son especialmente nocivos para nuestra salud los cambios de turno, mañana-noche, producidos en espacios de tiempo muy cortos, entre dos o tres días, es decir, trabajar el lunes, martes y miércoles de mañana y el resto de días de la semana de noche.

La **sobrecarga de trabajo** es origen habitual de estrés. La recepción de una desmedida demanda de tareas que sobrepasan las capacidades, conocimientos y habilidades del trabajador, así como el exceso de tareas a realizar en un período de tiempo reducido, son generadoras de estrés.

Por el contrario, **la carencia de trabajo**, bien por escasez de tareas bien porque éstas son muy sencillas, aburridas o repetitivas, también generan estrés.

Estar expuestos a **riesgos y peligros** en el desempeño de nuestra actividad laboral puede llegar a provocar un aumento de nuestra ansiedad. No sólo la sensación de esos riesgos y peligros, sino el permanente recuerdo de los mismos puede llegar a ser estresante.

Continúa con la unidad para que veas el último punto de los estresores propios del lugar de trabajo. **Los**

## REMARQUES

■ La sobrecarga de trabajo y el exceso de tareas están relacionados con la insatisfacción y tensión laboral, baja autoestima, azoramiento, niveles altos de colesterol, tasa cardíaca elevada y conducta de fumar más frecuente.


French y Caplan (1973)





### 3.3 Contenidos del trabajo

En este punto abordaremos los estresores relaciones con el contenido del trabajo. Trataremos los siguientes puntos: *oportunidad para el control, oportunidad para el uso de habilidades, variedad de tareas, feedback de la propia tarea, identidad de la tarea y complejidad del trabajo.*

	<p><b>3.3.1 Oportunidad para el control.</b> En un ambiente laboral, es muy importante que el trabajador tenga control sobre las tareas y acontecimientos que se produzcan, ya que repercute de una manera positiva o negativa sobre su bienestar psicológico. Es decir, que pueda realizar un <b>control interno</b>, basado principalmente sobre la propia actividad que desempeña, y un <b>control externo</b>, que le permita actuar sobre las condiciones del contexto del trabajo.</p>
	<p><b>3.3.2 Oportunidades para el uso de las habilidades.</b> Es otro aspecto importante que puede llegar a ser generador de estrés. Se refiere al nivel de oportunidades que la empresa ofrece al trabajador para desarrollar sus habilidades. Tanto si las ocasiones que se ofrecen son insuficientes, como si son desmedidas, pueden llegar a convertirse en fuente de estrés.</p>

Pulsa en el botón de avance para pasar de página y continuar con los siguientes estresores que se relacionan con el contenido del trabajo.

### REMARQUES

■ El Control Interno hace referencia a la planificación del trabajo, a la determinación del proceso a utilizar, de los procedimientos, contenidos o medios.



■ El Control Externo está relacionado con el lugar, compañía, salario, horario, política de la empresa, etc.

**3.3.3 Variedad de las tareas.** Se refiere a los excesivos aspectos novedosos y en continuo cambio en un entorno de trabajo, sea por variedad *interna* o *externa*.

- **Variedad interna:** hace referencia a la necesidad de llevar a cabo distintas tareas para poder realizar un trabajo, teniendo que emplear el trabajador diferentes habilidades y capacidades pero, sobre todo, teniendo que adaptarse constantemente a nuevas normativas y criterios. En sentido contrario, también hay que decir que un cierto nivel de variedad es estimulante y favorecedor de una mayor implicación y rendimiento.
- **Variedad externa:** se basa en aspectos del trabajo que no tienen nada que ver con la tarea en sí misma, sino con el entorno laboral. Por ejemplo: cambios en la plantilla, en la dirección del centro o alteraciones ambientales. En sentido contrario, también hay que decir aquí que un cierto nivel de variedad es estimulante.

**3.3.4 Feedback de la propia tarea.** Hackman y Oldham (1980) definieron el «feedback» de la tarea como «el grado en el que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño». Los estudios determinan que las personas que desempeñan trabajos con estas características se encuentran más motivadas y satisfechas, presentando niveles más bajos de agotamiento emocional.

**3.3.5 Identidad de la tarea.** Hackman y Oldham (1980) definieron la «identidad de la tarea» como «el grado en que la realización de un trabajo se enmarca dentro de una perspectiva global e identificable, es decir, poder realizar una unidad de trabajo con sentido, desde el comienzo hasta el final y con un resultado visible». Una falta de identificación de la tarea y una excesiva segmentación de la misma también pueden ser fuente de desmotivación y de estrés.

**3.3.6 La complejidad del trabajo.** La realización de tareas complejas por parte del trabajador puede generar relaciones significativas tanto positivas como negativas. Positivamente, consiguiendo mayor satisfacción laboral y aumento de la autoestima y, negativamente, provocando depresión, ansiedad, irritabilidad, etc.

**3.3.7 Factores modulantes.** La cantidad y variedad de tareas de las que uno es responsable puede conducir a resultados diversos en función de otras variables que más atrás indicábamos, tales como:

- **El nivel de presión** en que se realiza el trabajo (tiempo límite, alto nivel de exigencia, exagerado control o supervisión, alta competitividad).
- **El nivel de expectativas de difícil logro o demasiada responsabilidad.**
- **La vivencia de conflictos frecuentes o latentes** expresada por el choque de objetivos, de

## REMARQUES

La variedad interna de las tareas influye negativamente en el trabajador, tanto si es escasa como si se produce en exceso. Cuando se desempeña un trabajo rutinario durante un largo período de tiempo repercute en el trabajador disminuyendo su flexibilidad mental. En cambio, cuando se produce un nivel excesivo de variedad de tareas a desempeñar, exige del trabajador unos niveles de concentración y atención que pueden ser estresantes. Incluso, puede llegar a generar un sentimiento de ineficacia personal al no ser capaz de atender adecuadamente a todas las peticiones.

procedimientos o de conductas, en relación con los jefes, con los subordinados, con los compañeros o con los usuarios.



Con lo visto aquí, damos por terminado todo lo relacionado con los *estresores propios de lugar de trabajo*. Ahora nos plantearemos los **estresores relacionados con el desempeño de roles**. Continúa adelante.



## 4. ESTRÉS POR DESEMPEÑO DE ROLES

Un **rol** se puede definir como el conjunto de **demandas** y **expectativas** sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada **posición**. Se denomina rol o papel, como el papel que se tiene que desempeñar en una obra de teatro. A esta persona se le denomina **Persona Focal**. Mientras que podríamos denominar **emisoras, focalizadoras o espectadoras** a las personas, pertenecientes o relacionadas con la organización, que generan las demandas y expectativas sobre la persona focal.

Por ejemplo, el profesor es una persona focal y de él se espera, por parte de los emisores u organización, tal como alumnos, padres, compañeros, padres de alumnos y administración, determinadas conductas que pueden estar o no de acuerdo con ese rol de profesor. Lo mismo ocurre con el director de un centro escolar, que es la persona focal, de la que, por su posición o **estatus**, el conjunto del profesorado, alumnado, padres o administración espera que se comporte, es decir, desarrolle un rol, de acuerdo con su posición.

Hay que aclarar que, durante nuestra vida y a través de los distintos escenarios en que actuamos, ejercemos diferentes roles. Por ejemplo, somos hijos o hijas, padres o madres, amigos, jefes, subordinados, etc.

### 4.1 Tipos de situaciones

En cuanto a la concordancia entre el rol realizado por la persona focal y el rol esperado por las personas focalizadoras u organización, se dan tres situaciones:

- 1ª. De «**armonía de rol**». Cuando la persona focal percibe que su conducta coincide con el rol que le atribuye o que espera la organización, se siente adaptada y satisfecha.
- 2ª. De «**conflicto de rol**». Cuando la persona focal percibe divergencias entre su conducta con la que esperan los emisores u organización.
- 3ª. De «**ambigüedad de rol**». Cuando la persona focal percibe indefinición respecto al rol que debe jugar y tiene una imagen confusa del mismo. Esto se puede deber a que las expectativas que los demás tienen están poco claras, poco explícitas o presentan márgenes de incertidumbre.

Tanto la situación de conflicto como de ambigüedad de roles en el trabajo repercuten negativamente en el bienestar psicológico. Se les considera como fuentes de tensión para la persona focal y son la antesala que precede al estrés.

## REMARQUES

Las tareas del rol a realizar y las discrepancias entre la asignación temporal que la persona hace a cada una de ellas y las que percibe como ideal son fuentes de estrés de rol.



Las relaciones sociales entre los miembros que conforman el conjunto de rol son las que provocan la mayoría de los conflictos y ambigüedades de rol. Estas relaciones varían en función de factores como los siguientes:

RELACIONES SOCIALES SEGÚN DISTINTOS FACTORES	
<p><b>Las relaciones de poder formal e informal</b></p> <p>El tipo de relación varía y los conflictos son distintos cuando el poder se ejerce de manera formal o "familiar"</p>	<p><b>El tamaño y estructura de la organización</b></p> <p>Las relaciones son más frías o cálidas según el tamaño del grupo y la estructura existente.</p>
<p><b>Las influencias en el grupo</b></p> <p>No actúa del mismo modo un directivo que tiene ascendencia sobre el grupo que otro que se percibe como extraño al grupo.</p>	<p><b>Los contactos interpersonales que se producen en el grupo</b></p> <p>Muchas veces son más importantes los contactos que se dan en situaciones informales que en las formales.</p>
<p><b>Los conflictos entre miembros del conjunto de rol y la persona focal</b></p> <p>Basta que en un grupo exista una persona que manifieste directa o indirectamente de manera agresiva su discrepancia con la persona focal, para que se produzca un clima inadecuado que sea fuente de más conflictos en la vida del grupo.</p>	

El grado de autonomía, la estandarización de objetivos y las respuestas de los compañeros son aspectos que influyen en el estrés de rol.

**¿Cuáles son los principales resultados del estrés de rol?** Continúa para averiguarlos.

índice

mapa conceptual

espacio tutorial

metadata

## 4.2 Principales resultados del estrés de rol

La comunicación fluida entre superiores y subordinados, así como un clima de trabajo de cooperación, hacen que las posibilidades de aparición del estrés se reduzcan. Como vimos anteriormente, tanto el **conflicto de rol** como la **ambigüedad de rol** son generadores de estrés. A continuación, detallamos ambos tipos de conflictos y ambigüedades.

### 4.2.1 Conflictos de rol

Identificamos cinco tipos de conflictos que pueden llegar a ocurrir en el desempeño del rol. Éstos son:

- 1) **Unidireccionalidad y consistencia de emisores:** Cuando las expectativas que emite una persona o grupo chocan con el rol de la persona focal se produce un conflicto unidireccional. Pero esto se hace más grave cuando hay consistencia entre varios grupos o tipos de personas que coinciden en ese choque. *Puede ser el caso del encargado de un departamento cuyo rol no se ajusta sólo a lo que esperan sus trabajadores, sino también a lo que esperan los compañeros, la dirección o la inspección.*
- 2) **Divergencia de emisores:** Cuando dos personas o dos subgrupos expresan expectativas de rol disconformes. *Por ejemplo, recibir órdenes contradictorias de diferentes jefes o demandas distintas de dos subgrupos dentro de una empresa.*
- 3) **Inter-roles:** Cuando las demandas de una misma persona que desempeña diferentes roles son incompatibles. *Por ejemplo, el caso del director de una pequeña empresa, que puede desempeñar el rol de amigo con los demás trabajadores y, al mismo tiempo, actuar con firmeza como director.*
- 4) **Persona-rol:** Cuando las expectativas del rol son diferentes a los propios valores personales o creencias de una persona. *Por ejemplo, cuando un político tiene que votar o expresarse de acuerdo con su partido, pero en contradicción con sus criterios personales.*
- 5) **Sobrecarga de rol:** Cuando las demandas exigidas no son acertadas por la escasez de tiempo para poder llevarlas a cabo. *Por ejemplo, el conflicto que viven los que quieren entregarse a su trabajo, pero no pueden cumplir con su papel de padre, madre, marido, mujer o amigo.*

## REMARQUES

☛ Tanto el conflicto de rol como la ambigüedad de rol están relacionadas con la tensión laboral, ansiedad, depresión, enfermedades coronarias y mantienen relaciones negativas con la satisfacción laboral, desempeño, compromiso y participación.

☛ EL ESTRÉS DE ROL provoca tensión laboral, que origina una disminución de la satisfacción e incrementa las posibilidades de abandono del trabajo.



## 4.2.2 Factores de la ambigüedad de rol

La información sobre el rol es confusa o ambigua cuando una persona no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor, cuando éstos no son adecuados, cuando admiten varias interpretaciones o cuando son muy cambiantes. Por lo tanto, esos puntos de referencia deben contemplar:

- 1) Objetivos a conseguir. *Concretamente, ¿cuáles son las metas que yo tengo que trazarme de acuerdo a mi rol o mis funciones?*
- 2) Actividades a realizar. *Concretamente, ¿cuáles son las actividades, proyectos o encuentros que yo tengo que llevar a cabo para alcanzar los objetivos propuestos?*
- 3) Medios adecuados a emplear. *Concretamente, ¿de qué medios personales o materiales me valgo para llevar a cabo esas actividades?*
- 4) Conductas disponibles por el sujeto para satisfacer las expectativas del rol. Muchas veces, los problemas no lo son tanto por lo que se hace o no se hace, sino por cómo se hace. Otras veces, el conflicto surge no tanto por razones objetivas sino por el estilo de actuar que genera celos, resentimientos o malentendidos. *Concretamente, ¿cómo tengo que actuar, cómo tengo que relacionarme, cuándo o con quién?*

Hemos terminado de ver lo relacionado con el estrés por desempeño de roles. A continuación, nos plantearemos si ***influyen en el estrés laboral las relaciones que mantengo con mis compañeros de trabajo.***

La ambigüedad de rol puede ser de tres tipos, dependiendo de donde surja la indefinición:

- **De las expectativas asociadas al rol.** Lo que la persona debe o no hacer.

- **De los medios asociados al rol.** Procedimientos para realizar el rol.

- **De las consecuencias asociadas al rol.** Conocer qué resultado es correcto o merecedor de recompensa.

## 5. ¿INFLUYEN EN EL ESTRÉS LABORAL LAS RELACIONES QUE MANTENGO EN MI ENTORNO DE TRABAJO?

Habitualmente, las relaciones que ejercemos con otras personas o grupos suelen ser apreciadas de manera positiva. Incluso, varios investigadores del campo de la motivación han señalado que la afiliación es una de las razones básicas que tenemos las personas. Pero esto no quiere decir que las relaciones interpersonales sean siempre positivas. A menudo se convierten en uno de los estresores más duros. En este punto abordaremos todos aquellos aspectos que sean fuente de estrés en las relaciones interpersonales.

### 5.1 La presencia y densidad social en los lugares de trabajo

Normalmente, un cierto número de compañeros de trabajo es fuente de satisfacción, ya que hay más posibilidades de relación, más personas a las que se les puede pedir ayuda, etc. Sin embargo, si la densidad es desmedida, puede producir un efecto contrario provocado por el hacinamiento, la pérdida de privacidad, el anonimato, etc.

### 5.2 Tipos de relaciones

Es de vital importancia la calidad de las relaciones en un grupo de trabajo. Así, unas buenas relaciones entre sus miembros ayudan a mejorar la salud personal de cada uno y la de la propia empresa. En cambio, la existencia de malas relaciones entre compañeros de trabajo provoca un aumento de tensión y de estrés en la empresa.

#### 5.2.1 Relaciones con los superiores

Los superiores pueden valorar el trabajo de sus subordinados de dos formas diferentes. Como una recompensa o como una sanción. Así que, dependiendo de la valoración que haga, ésta se convertirá o no en una situación estresora. También es importante la supervisión y seguimiento de las tareas por parte de los superiores. Cuanto más estrecha y rígida sea, más estrés se generará. De todas formas, hay que decir que una fuente importante de satisfacción en el mundo laboral es que nuestro trabajo sea valorado o, al menos, reconocido.

## REMARQUES

■ Unas buenas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo son un factor central de la salud personal y organizacional (Cooper, 1973).



■ Las personalidades abrasivas de los superiores, caracterizadas por alta necesidad de logro y elevadas exigencias pero insensibles a los aspectos personales de la interacción social y con un estilo crítico y condescendiente, son altamente estresantes para los subordinados

"Pasar desapercibido" por parte de los superiores suele provocar apatía y desinterés en los empleados, provocando conductas disruptivas para que se le preste atención. Esto no sólo es detectable en los seres humanos, también podemos verlo en los animales, como los perros faltos de cariño.

***Pulsa en el botón superior derecho para continuar con la unidad.***



### 5.2.2 Relaciones con los compañeros

Unas relaciones tensas con los compañeros de trabajo son una fuente de estrés. La rivalidad, falta de apoyo, etc., generan estrés entre los integrantes del grupo de trabajo.



### 5.3 El conflicto en los grupos de trabajo

Es normal que en grupos de trabajo formados por varias personas aparezcan desacuerdos entre sus miembros. No hay que verlo como algo meramente negativo, sino como algo que puede ayudar a la búsqueda de mejores soluciones a los problemas, mejora del funcionamiento, aumento de la motivación de sus miembros, etc.

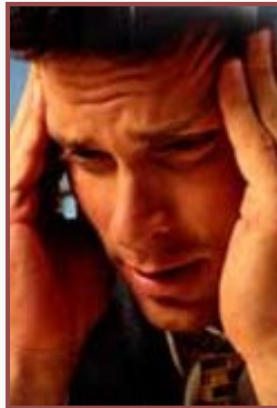
Las relaciones interpersonales y el trabajo en grupo suelen ser uno de los fundamentos que más valor tienen en el trabajo. Por lo tanto, cuando éstos no desempeñan las funciones que cada persona espera, se convierten en una importante fuente de estrés. En cambio, si son capaces de suministrar el apoyo social necesario y un clima adecuado, se transforman en una vía de escape de los efectos del estrés sobre el bienestar psicológico del trabajador.

*Entonces, ¿cómo nos afecta el estrés laboral?*

## REMARQUES

Las principales fuentes de estrés producidas en un grupo, según Applebaum et al. (1973), son: la proximidad e interdependencia de los miembros del grupo, amplias diferencias en creatividad entre los miembros, diferencias en valores y necesidades, así como la toma de decisiones en problemas que son centrales para la continuidad en los grupos.

## 6. ¿CÓMO NOS AFECTA EL ESTRÉS LABORAL?



El estrés laboral tiene varios efectos sobre el trabajador. Así, nos encontramos con efectos sobre las emociones, sobre el pensamiento, sobre nuestro comportamiento y sobre nuestro trabajo. A continuación, te mostramos ejemplos de estos tipos de efectos:

- **Efectos emocionales.** El estrés laboral afecta a nuestras emociones, creándonos ansiedad, agresividad, desánimo, aburrimiento, depresión, cansancio, sentimiento de culpa, timidez, mal genio, tristeza, baja autoestima, nerviosismo, soledad, etc.
- **Efectos sobre el pensamiento.** Afecta a la fluidez del pensamiento, provocándonos bloqueos, olvidos, falta de concentración e incapacidad para tomar decisiones. Somos muy sensibles a cualquier crítica y nos focalizamos exageradamente sobre las tareas o los problemas que tenemos que resolver.
- **Efectos sobre nuestro comportamiento.** Nos predispone a accidentes, consumo de drogas, explosiones emocionales, alimentación en exceso, falta de apetito, excitabilidad, conductas impulsivas, problemas en el habla, risas nerviosas, imposibilidad de descansar, temblores, etc.
- **Efectos sobre el trabajo.** Se materializa a través del absentismo, relaciones laborales bajas, altas tasas de cambio de trabajo, mal clima en la organización, falta de satisfacción con el desempeño del empleo, mala productividad, etc.

### REMARQUES

Por ejemplo, Punch y Tuetteman (1991) consideran cuatro principales estresores en la enseñanza:

-Dificultad de acceso a los recursos.

-Mala conducta de los alumnos.

-Expectativas excesivas de la sociedad.

-Intrusismo del trabajo en la vida extra-profesional.



En la siguiente página nos plantearemos, *¿cómo puedo saber si padezco estrés?*

### 7. ¿CÓMO PUEDO SABER SI PADEZCO DE ESTRÉS?

Para ayudarte a responder a esta pregunta, realiza el siguiente cuestionario. Puntúa de 1 a 5 cada una de las afirmaciones que se te presentan.

#### ACTIVIDAD 31. ¿Cuál es mi nivel de estrés?

1. Contesta al cuestionario.

	Nunca	Casi nunca	A veces	A menudo	Siempre
	1	2	3	4	5
Ando todo el día malhumorado/a.					
Paso la mayor parte del tiempo quejándome de mis condiciones laborales.					
No me siento con fuerzas para ser amable con mis compañeros.					
Con frecuencia pierdo la concentración.					
Hago las cosas de forma mecánica y sin ponerles demasiado interés.					
Me limito a hacer lo mínimo y no me veo con fuerzas para afrontar las dificultades.					
No veo el momento de que acabe la jornada.					

### REMARQUES

Existen estudios que relatan las relaciones entre estrés y sus principales consecuencias para la enseñanza. Dunham (1980) evidenció irritabilidad general y mal carácter, sensación de agotamiento, reducción de las interrelaciones personales, frustración e irritabilidad, problemas para dormir, inhibición en las relaciones con el claustro y cefaleas de tensión.



Intento cumplir con mis responsabilidades, pero me falta tiempo para todo lo que hago.

Noto tensión en cuello, hombros y nuca.

Pulsa [aquí](#) para realizar la actividad

## 7.1 ¿Cuál es tu nivel de estrés?

Observa tu puntuación en el cuestionario anterior. Si es superior a **35**, plantéate hacer un alto en el camino y analizar lo que te está pasando, porque puedes estar padeciendo estrés laboral.

Existen varias técnicas que se utilizan para medir el grado de estrés que nos afecta. Por ejemplo, la mediación de las variaciones de la frecuencia cardíaca, monitoreo de la presión sanguínea o de la frecuencia respiratoria, evaluación del gasto energético, medición de la productividad, registro estadístico de la fatiga, electroencefalograma y medición de los niveles sanguíneos de catecolaminas, etc. Pero es muy difícil y costoso tratar de medir el estrés laboral utilizando determinaciones químicas cuantitativas. Para ello, existen otras técnicas de medición de estrés a través de diversas encuestas y escalas. Por ejemplo, la Auditoria del Estrés de Boston, el Inventario de Estados de Angustia de Spielberg Gorsuch y Lushene y otros instrumentos similares.



En la siguiente página nos plantearemos la siguiente pregunta: **¿Cómo puedo controlar el estrés?**

### REMARQUES

■ El 22,5% de los trabajadores españoles, cree que el trabajo está afectando a su salud

■ De acuerdo con los resultados, los colectivos que se consideran más afectados son los conductores, artesanos, mecánicos y personal sanitario y las dolencias que con más frecuencia atribuyen al trabajo son el dolor de espalda, el de cuello y el estrés.

Fuente: VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo.

## 8. ¿CÓMO PUEDO CONTROLAR EL ESTRÉS?



Relájate cuando empieces a **irritarte**, **respira hondo** y **piensa**: *¿Qué cosas me estresan?* Es probable que tengas un sentimiento de agobio, de asfixia, que te sientas estrangulado. Una buena manera de observarte y analizarte es pensar, durante un momento, en cómo reaccionarías ante ciertas situaciones de riesgo o que sean peligrosas para ti.

No olvides que tu **salud es lo más importante**. Destina parte de tu tiempo a disfrutar de tu familia, de tus amigos y de ti mismo. Una buena vía de escape si estás estresado es hablar con otras personas. De esta forma podrás descargar las tensiones diarias. Si logras conocerte a ti mismo, conseguirás modificar todo aquello que te afecte y eso, a su vez, te llevará a una mayor perfección.

Continúa a la siguiente página para que descubras algunas orientaciones que te ayuden a **prevenir el estrés**.

### REMARKES

El estrés o síndrome general de adaptación afecta a uno de cada tres trabajadores europeos y es la dolencia más frecuente después del dolor de espalda.



## 9. ¿CÓMO PREVENIR EL ESTRÉS?

Éstos son algunos consejos que pueden serte de gran ayuda si quieres evitar que el estrés haga acto de presencia en tu vida.

- ❖ No **trabajes siempre al límite de tus posibilidades**. Aprende a medir tus fuerzas, para que puedas realizar todas tus actividades sin apresurarte.
- ❖ Trata de **ver el trabajo que tienes que hacer y los fracasos como desafíos** que te ayudarán a mejorar como profesional.
- ❖ Realiza un **descanso** si ves que estás trabado en alguna parte de tu trabajo y retómala más tarde.
- ❖ **Aprende a delegar** en tus compañeros aquellas tareas que no puedas acometer.
- ❖ **No descuides tus horas de sueño**, ni tu tiempo para comer.
- ❖ Intenta **no dejar trabajo pendiente**, pues te provocaría más ansiedad.
- ❖ No te subestimes y **confía** en tus posibilidades.
- ❖ **Separa la vida personal de la laboral**. Cuando llegues a casa, desconecta totalmente de los problemas de la oficina. El sosiego, la quietud y el reposo son la mejor receta para reducir el riesgo de padecer estrés.
- ❖ Practica algún tipo de **deporte**, ya que está comprobado que se rinde más en el trabajo y es otra manera de motivarte en tu empleo. El deporte beneficia a nuestro sistema inmunológico y estimula nuestra actividad cerebral.
- ❖ **¡Sonríe!** La risa es gratis y uno de los mejores antídotos contra el estrés.
- ❖ Es imprescindible fijar con claridad cuáles son nuestras tareas laborales y su tiempo de ejecución. **Planifica tu jornada**.
- ❖ Los **progresos en el trabajo no siempre son tan lineales como creemos**. Se pueden presentar altibajos y tenemos que estar preparados para ellos.

### REMARQUES

- ❖ Para solucionar el problema debemos evaluar los riesgos, analizar las causas y actuar sobre éstas.
- ❖ Las consecuencias de padecer estrés nos provocan una disminución de nuestro rendimiento, una desmotivación por el trabajo, absentismo, fatiga laboral, tensión excesiva, etc.



- ❖ Las señales tempranas de aviso de estrés en el trabajo son:

-Dolor de cabeza.

📌 **Asumir** que siempre surgen tareas no planificadas, que se "incorporan" a nuestro plan de trabajo.

📌 Debemos **ser conscientes de nuestras virtudes y limitaciones**. Hemos de conocer hasta dónde podemos llegar y, sobre todo, qué podemos llegar a hacer.

El estrés laboral no es la única enfermedad que nos puede producir el trabajo. El "burnout" o "**Síndrome del Quemado**" es un estado emocional, también producido por el estrés, pero que se diferencia de éste y tiene características particulares. *¿Por qué se produce el "síndrome del quemado"? ¿Qué lo provoca? ¿Cómo podemos prevenirlo?*

-Alteraciones del descanso.

-Dificultad para concentrarse.

-Descontento con el trabajo.

-Moral baja.

-Problemas estomacales.



16/20



## 10. LA RUTINA Y LA MONOTONÍA



El estrés laboral no sólo está provocado por los fuertes ritmos de trabajo. Al contrario de lo que pueda parecer a simple vista, la **monotonía** y la **repetición** en el trabajo provocan más del 60% del estrés. Son estas condiciones laborales las que potencian el “*burnout*” o “*síndrome del quemado*”.

Tener que realizar la misma tarea día tras día es uno de los problemas laborales más frecuentes. La cantidad de horas que pasamos en la oficina, en la fábrica, en el taller, en el restaurante..., hacen que inevitablemente surjan problemas de estrés o la sensación de estar “quemado” por el trabajo.

Aunque el ‘síndrome del quemado’ tiene ciertas similitudes con el estrés, sin embargo, se diferencia de éste porque:

- El burnout se caracteriza por una ruptura en la adaptación acompañada por un mal funcionamiento crónico del trabajo.
- Es un proceso lento y que suele hacerse permanente.
- Es más mental que físico.
- No está originado por una sobrecarga de trabajo o por falta de tiempo.

### REMARQUES

El síndrome de quemarse por el trabajo es causado por el agotamiento emocional diario, consecuencia de la rutina, por la monotonía y por la falta de control derivadas de la estructura.



e) No se consigue superar con el descanso.

Ahora nos plantearemos la siguiente pregunta, ¿estás **“quemado”** por el trabajo?



## 11. ¿ESTÁS "QUEMADO"?

Puedes conocer si estás o no "quemado" a partir de alguno de los síntomas del "burnout". Realiza la siguiente actividad:

### ACTIVIDAD 32. ¿Estoy "quemado"?

1. Contesta al siguiente cuestionario:

El trabajo me produce...	NO	SÍ
Cansancio general y problemas para dormir.		
Insatisfacción personal y descenso de la autoestima.		
Dolores de espalda.		
Actitud pesimista hacia el estudio, trabajo y la vida en general.		
Desmotivación, pérdida de interés y desgana.		

2. Analiza brevemente tus respuestas. ¿Qué es lo más destacado? ¿En qué lo notas más? ¿Qué es lo que está haciendo que estés más o menos "quemado"?

3. Cuando tienes que ir a clase o a trabajar, ¿cómo te sientes normalmente? Describe tus emociones e intenta explicar por qué se producen.

Pulsa [aquí](#) para realizar la actividad

## REMARQUES

Los colectivos de la enseñanza, la medicina, la asistencia social, la policía, los controladores aéreos, etc., son algunos de los principales afectados por la depresión, la fatiga psíquica, el estrés y otras dolencias psíquicas o derivadas de ellas, como el denominado síndrome del quemado o burnout.



Una vez realizada esta actividad, continúa con la unidad pulsando en el botón de avance.

## 12. EL CONCEPTO DE "BURNOUT"

El síndrome del burnout se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

- El agotamiento emocional:** Identificado por una disminución de energía, fatiga, etc.
- Despersonalización:** Identificada como el desarrollo de sentimientos negativos y actitudes cínicas dirigidas hacia las personas destinatarias del trabajo.
- Baja realización personal:** Identificada por la evaluación negativa de nuestro trabajo.

El burnout se puede definir como "*una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo*".

Cuando se produce un desajuste entre lo que una persona considera que está dando y lo que obtiene a cambio, esto puede ser causa de burnout. Se puede llegar a producir por situaciones muy distintas. Se caracteriza por una pérdida de interés, descenso en el cumplimiento de las tareas, aumento de la rigidez e inflexibilidad, desesperanza, pérdida del compromiso, etc.

### 12.1 ¿Qué personas son más propensas a desarrollar el burnout?

Existen algunas características de la personalidad de cada individuo que la pueden someter más fácilmente a un exceso de estrés y, por consiguiente, a desarrollar burnout; por ejemplo, sensibilidad a los sentimientos y necesidades de los otros, dedicación excesiva al trabajo, elevada autoexigencia, ser una persona ansiosa, etc.

Para dar por finalizada esta unidad, sólo nos queda por ver: **¿Cómo evitar y prevenir el burnout?**

## REMARQUES

■ El burnout o síndrome del quemado fue descrito en 1974 por el psicólogo clínico neoyorkino Herbert Freudenberger, durante su trabajo en una clínica de toxicómanos.

■ En 1976, la psicóloga Cristina Maslach utilizó el mismo término que empleaban los abogados californianos para describir el proceso gradual de la pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo: **burnout**.

### 13. ¿CÓMO EVITAR Y PREVENIR EL BURNOUT?



"La vida es 10% lo que nos pasa, y 90% cómo reaccionamos ante ella, y es justamente en ese 90% que está de nuestra parte que podamos hacer la gran diferencia en nuestras vidas, al asumir nuevas actitudes ante las situaciones que se nos presentan."

Al contrario que el estrés, que se origina principalmente por acontecimientos estresores que aparecen en momentos concretos, el burnout se relaciona más con las tareas cotidianas y la acumulación de fatiga que se llega a convertir en crónica por la descompensación sufrida entre el esfuerzo aportado y la recompensa recibida por el trabajo. Para evitar que esta descompensación se produzca, podemos realizar lo siguiente:

Debemos conocer sus manifestaciones y desarrollar conductas que nos ayuden a eliminar o neutralizar las fuentes de estrés. Para ello, olvidaremos los problemas laborales una vez termine nuestra jornada de trabajo, practicaremos algún tipo de ejercicio físico, intentaremos practicar algunas técnicas de relajación, haremos pequeños descansos durante nuestro trabajo, organizaremos y distribuiremos nuestro tiempo, nos marcaremos objetivos reales y posibles de obtener, evitaremos creer ser responsables de todo, etc.

Hemos llegado al final de esta unidad. Esperamos que te haya sido útil. Ahora prepárate para realizar la **Evaluación Final**, donde podrás comprobar si has entendido y asimilado los contenidos vistos en la misma. Para ello [pulsa aquí](#) o en el botón de avance para comenzar con el test de evaluación.

#### REMARQUES

■ Ante un problema laboral, el cuerpo se prepara para hacer frente a una agresión, pero si no se puede responder, esa tensión se acumula. La explosión prolongada al estrés agota las reservas de energía del cuerpo y puede llevar a situaciones extremas.

■ Algunas recomendaciones para prevenir el estrés laboral son: llevar una dieta equilibrada, dormir unas ocho horas, practicar algún deporte que ayude a la relajación, organizar las actividades sin llegar tarde a las citas, no dejar pasar los problemas y afrontarlos tomando decisiones, no exagerar las consecuencias negativas ante un problema ni hacer análisis catastrofistas.