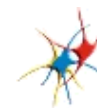


# NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral



Le stress. Procès de génération en ambiance de travail  
Stress. Process of generation in the labor ambit

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

## Redactor:

Félix Martín Daza  
Licenciado en Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

*Esta Nota Técnica de Prevención ofrece una exposición teórica tanto de los factores y procesos que toman parte en la generación de relaciones que se establecen entre ellos.*

*Pretende resaltar los puntos de acuerdo entre varios autores y destacar algunas de las diferencias más importantes entre varios modelos teóricos de manera que, ofrezca al lector los conceptos básicos utilizados por las distintas teorías y facilitar un análisis más amplio y más preciso de esta problemática.*

## Introducción

La existencia de gran número de dolencias psicosomáticas, producto de los constreñimientos y exigencias de la sociedad actual, y muy en especial en lo referido al ámbito laboral, sujeto a incesantes transformaciones en la organización y en las demandas del trabajo, ha facilitado la difusión y la popularización de un término con el que, de un modo genérico, se define esta situación: el estrés.

En este auge del término también tienen gran importancia las investigaciones que se realizan sobre la dinámica interrelacional que se establece en el individuo entre el ámbito físico y psíquico, de la que tal vez, el estrés, sea su más claro exponente.

Esta amplia utilización de la palabra, sin embargo, no tiene como resultado su clarificación (es decir, su alusión precisa a una determinada etiología o sintomatología) sino que por el contrario, el término estrés es utilizado como un "cajón de sastre" para referirnos a una amplia variedad de estados entre los que se encuentra el individuo afectado por muy diversas presiones. Por todo ello, a la hora de hablar de estrés nos encontramos con grandes dificultades tanto para definirlo, acotarlo o explicarlo como para encontrar una metodología para medirlo. El origen de estas dificultades tal vez estriba en la compleja naturaleza de este fenómeno. Esta complejidad se produce tanto por las multitud y variabilidad de las causas que lo provocan (sujetas a la interacción de varios factores) como por sus consecuencias con manifestaciones psicosomáticas e implicaciones en la conducta del individuo y con una gran variabilidad interindividual. Además, constituye una dificultad el establecimiento de relaciones causa-efecto directas o el establecimiento de una secuencia temporal en su desarrollo.

Fruto de estas dificultades es la proliferación de un gran número de definiciones que difieren tanto en la adjudicación del término "estrés" (a las causas del mismo, a sus consecuencias, al proceso de generación), como a la hora de acentuar un determinado ámbito de generación (físico, mental) o más concretamente en la importancia en la causalidad de un factor o un proceso concreto (anticipación pesimista del futuro, percepción irreal, demandas excesivas...).

Toda esta problemática con respecto a esta terminología ha hecho que incluso algún autor sugiriera abandonar este término. No obstante, el óptimo modelo comprensivo que el estrés nos ofrece para el análisis de gran parte de la dinámica bio-psico-social que se da en el ámbito laboral, hace que parezca conveniente mantener la vigencia del término y buscar la clarificación de todos los aspectos citados anteriormente.

El objetivo de este NTP no es tanto llegar a algún tipo de formulación teórica, conclusión o explicación como el de, a partir de la recopilación de los estudios de varios autores, ofrecer un marco conceptual que facilite la comprensión de los distintos procesos y factores que intervienen en la generación del estrés laboral.

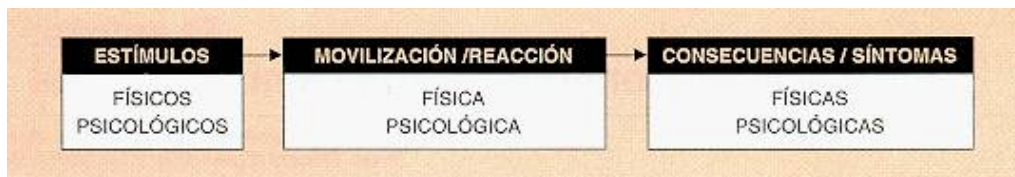
## Definición

Una definición que tiene gran aceptación y que tal vez nos ofrezca una información que nos permita identificar al estrés psicosocial, es la de Mc Grath (1970): "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)".

Esta definición hace referencia a un proceso homeostático que es resultado del balance entre las demandas de la realidad y la capacidad de respuesta del individuo, siendo modulado este balance por la percepción que el individuo tiene de sí mismo y del mundo.

Otros autores incluyen en sus definiciones el balance producido entre lo que el individuo necesita, espera o a lo que aspira y lo que la realidad (en este caso, laboral) oferta para satisfacer esas necesidades, expectativas o aspiraciones.

Cuando hablamos del estrés nos referimos a un fenómeno con dimensiones fisiológicas y psicológicas. Algunos autores distinguen entre estrés fisiológico o biológico (movilización general del organismo frente a un agente de estrés) y estrés psíquico (movilización psíquica ante un agente de estrés). Sin embargo, con esta distinción se oculta una de las claves necesarias para la comprensión del estrés: la continuidad existente entre el ámbito físico y psíquico. De hecho, se pueden establecer unas determinadas reacciones, consecuencias o estímulos de naturaleza fisiológica y otros de naturaleza psicológica. Estos aspectos son fácilmente diferenciables; no así otros aspectos más dinámicos o de más difícil aprehensión, como son los procesos y relaciones que se establecen entre estímulos - reacciones - consecuencias y que no permiten separar y distinguir claramente el ámbito fisiológico del psicológico. Además, en la realidad humana, los aspectos físicos y psíquicos no siguen procesos paralelos ni aislados sino que aparecen interrelacionados e interactuantes (figura 1).



### Proceso estímulos-consecuencias

Hemos estado utilizando los términos "estímulo" o "agente de estrés", para referirnos a cualquier aspecto que constituya un factor de desequilibrio en el individuo. Estos aspectos de los que hablamos pueden ser tanto relativos a las características de su trabajo como ciertas características de las personas y los denominamos "estresores" por ser susceptibles de provocar o facilitar el estado de estrés. La actuación de estos estresores en la generación del estrés es debido a su intensidad o magnitud, a la acumulación de varios de ellos o a su prolongación en el tiempo.

## Demandas del trabajo

Hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés. Para muchos autores sería la naturaleza de estas demandas la que originaría de forma primordial y por encima de todo lo demás, el estrés.

Según esto, el estrés tendría su origen en el tipo de demandas exteriores que se producen. Sin embargo, la consideración única de estos aspectos exteriores dejaría sin explicación las diferentes reacciones individuales de sujetos en una misma situación laboral.

Entre los estresores exteriores podemos destacar los siguientes:

- **Sobrecarga de trabajo:** El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea (y el tiempo disponible para realizarla) está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.
- **Infracarga de trabajo:** El volumen del trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.
- **Infrautilización de habilidades:** Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.
- **Repetitividad:** No existe una gran variedad de tareas a realizar (son monótonas y rutinarias) y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.
- **Ritmo de trabajo:** El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador.
- **Ambigüedad de rol:** Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.
- **Conflicto de rol:** Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir. Oposición ante las distintas exigencias del trabajo, conflictos de competencia.
- **Relaciones personales:** Problemática derivada de las relaciones (dependiente o independientes del trabajo) que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.
- **Inseguridad en el trabajo:** Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo (despido).
- **Promoción:** La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.
- **Falta de participación:** La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.
- **Control:** Existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.
- **Formación:** Falta de entrenamiento o de aclimatación previo al desempeño de una determinada tarea.
- **Cambios en la organización:** Cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.
- **Responsabilidad:** La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas ..)
- **Contexto físico:** Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de

las demandas del trabajo y que en algunos momentos por su peligrosidad puedan provocar en el individuo un sentimiento de amenaza.

## Características de la persona

Numerosos investigadores han demostrado que existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés. Esto no quiere decir que el solo hecho de tener una serie de características personales determinadas desencadenen por sí mismas el estrés, sino que aumenta la vulnerabilidad de esos sujetos para que cuando se den unas determinadas situaciones o demandas, el sujeto tenga más probabilidades de sufrir una situación de estrés.

El modo de actuación de estas características en la generación del estrés proviene de la descompensación, desequilibrio o incongruencia entre lo que exteriormente es demandado u ofrecido y lo que los individuos necesitan, desean o son capaces de hacer.

Hay que considerar que esas características están afectadas por una gran variabilidad interindividual e, incluso, también son variables en un mismo individuo a lo largo de su historia personal.

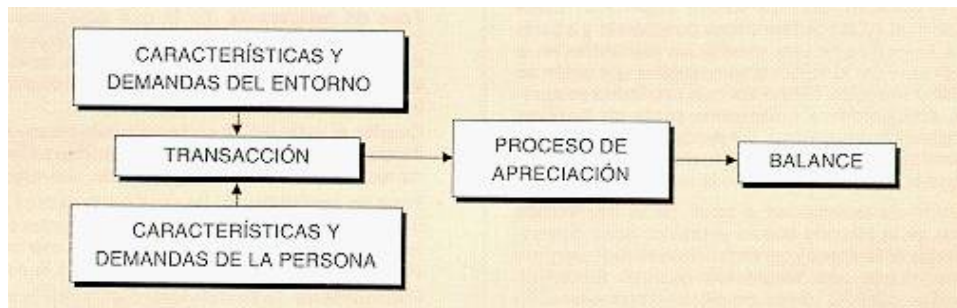
Las características personales a las que nos vamos a referir son aquellas que se ha constatado que tienen algún tipo de relación en la generación del estrés.

Entre estas características personales existen ciertos aspectos de la personalidad que hacen a las personas más vulnerables al estrés:

- **Personalidad tipo A:** Hace referencia a una tipología de personalidad característica que se manifiesta en ciertos sujetos como un interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, una implicación muy profunda con su profesión (hasta el punto de considerar el trabajo como el centro de su vida), que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión constante, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación constante por el tiempo (nunca encuentran tiempo suficiente para hacer todo lo que quisieran). Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes.  
Este tipo de personalidad no es un rasgo estático de personalidad sino un estilo de comportamiento con el que las personas responden habitualmente ante las situaciones y circunstancias que les rodean. Actúa como un condicionante que hace al sujeto más sensible al estrés.
- **Dependencia:** Las personas poco autónomas toleran mejor un estilo de mando autoritario (supervisión estricta) y un ambiente laboral muy normalizado y burocratizado. Sin embargo, tienen más problemas en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad que las personas más independientes. Tienen más facilidad para delimitar el ámbito laboral del extralaboral y, por lo tanto, les permite abstraerse mejor de la posible problemática en su ámbito laboral.
- **Ansiedad:** Las personas ansiosas experimentan mayor nivel de conflicto que las no ansiosas.
- **Introversión:** Ante cualquier problemática, los introvertidos reaccionan más intensamente que los extrovertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.
- **Rigidez:** Las personas rígidas presentan un mayor nivel de conflicto y de reacciones desadaptadas, especialmente en situaciones que implican un cambio y que requieren un esfuerzo adaptativo, que las personas flexibles.
- **La formación, las destrezas y conocimientos adquiridos, la experiencia y la capacidad (intelectual y física):** Tienen capital importancia como fuente de estrés, por la posible incongruencia que se puede dar entre la posición ocupada (o el trabajo desempeñado) y la capacidad o capacitación del trabajador. Así, la posición ocupada puede requerir de capacidades y conocimientos superiores al nivel de preparación de la persona, o bien al contrario, la capacidad de la persona puede estar por encima de lo que requiere el puesto que ocupa y ser esto una fuente de frustración e insatisfacción.
- **La mala condición física y los malos hábitos de salud:** Pueden disminuir de alguna manera la capacidad de enfrentarse a los problemas de trabajo.  
Existen otros aspectos que se consideran como posibles estresores, con un carácter más activo, ya que actúan como demandas de la persona en la medida que modulan las intenciones y las conductas del individuo, el grado de autoexigencia, o lo que el individuo exige al entorno.
- **Las necesidades del individuo:** Necesidad de contacto social, de intimidad, de reconocimiento personal, de autorrealización...
- **Las aspiraciones:** Deseos de logro personal, de alcanzar un determinado estatus, de dominar y controlar el trabajo...
- **Las expectativas:** Esperanzas que el individuo tiene de obtener de su trabajo ciertos beneficios personales, sociales...
- **Los valores:** La adhesión al principio de autoridad, importancia del trabajo o del status...

Algunos autores creen que el estrés es producido de manera primordial por estas características personales debido a una descompensación o a una deficiente correspondencia entre la capacidad o la habilidad del individuo y las expectativas o aspiraciones de ese individuo.

Sin embargo, parece más adecuado analizar la dinámica que se da en el estrés a partir de la interrelación y la comparación que se establece entre las demandas del trabajo y las características de la persona. Normalmente, en esta transacción entre los dos grupos de estresores se le da más importancia a las demandas del trabajo (se produce estrés porque las demandas del entorno superan a las capacidades del individuo para afrontarlas), pero parece más correcto hablar de desajuste entre persona y ámbito laboral, teniendo en cuenta que las características de la personas antes mencionadas no tienen un carácter estático y reactivo con respecto a las demandas del entorno, sino que las expectativas, deseos y necesidades de la persona tienen un efecto dinámico y activo en la relación con el entorno laboral y, en último término en la generación del estrés (Figura 2).



**Fig. 2: Proceso de actuación de los estresores**

La interrelación que se da entre las demandas del trabajo y las características de la persona no es de carácter automático ni es una comparación de carácter objetivo, sino que está mediatizada por la particular percepción que el individuo tiene de ella y, por lo tanto, es influenciada por aspectos subjetivos. Es más, en la generación del estrés la significación e incluso la existencia de una posible situación de desajuste o desequilibrio proviene de la apreciación que el sujeto haga de esa situación.

Por esto en la generación del estrés es muy importante comprender como el sujeto experimenta sus necesidades, deseos y expectativas en relación con lo que el entorno ofrece o demanda.

## Proceso de apreciación

"El estrés y la tensión surgen de las interacciones que se dan entre unas percepciones del individuo sobre el entorno, la personalidad, la amenaza experimentada y la conducta como respuesta a la amenaza" (Fineman, 1979).

En varios estudios se ha constatado la extraordinaria importancia que adquieren los mecanismos de recopilación cognitiva (percepción, interpretación, evaluación) en la generación del estrés. Estos mecanismos de apreciación favorecen un determinado tipo de razonamiento que lleva asociada la correspondiente alteración emocional.

La percepción es una compleja función psíquica que elabora los datos sensoriales llegados a la conciencia por medio de los sentidos. Sin embargo, aquí cuando hablamos de percepción lo hacemos en un sentido más amplio. No solamente hace referencia a la percepción que el sujeto tiene del medio a partir de datos sensoriales, sino también la percepción que tiene el sujeto de sí mismo (de sus capacidades, deseos...). En cualquier caso, la percepción está influenciada por una serie de factores ligados a la historia personal del sujeto (experiencia, formación, sensibilidad...). Estos aspectos de carácter emocional afectan al contenido percibido que asimilamos. De la fidelidad que uno tenga en sus percepciones depende en gran medida su adaptación a la realidad.

La interpretación y la evaluación son funciones mediante las que, a partir de la observación de las circunstancias o el contexto que rodean a una situación, se busca o intenta explicar la importancia o el significado de esa situación; esto nos permite obtener un juicio acerca del carácter de esa situación.

La apreciación que tenemos de una situación depende de ciertos aspectos actuales que la contextualizan en el momento presente. Por otra parte, existen ciertos factores ligados a la historia personal del sujeto (experiencia, formación, sensibilidad, características de personalidad...) que conformarán una peculiar forma de percibir e interpretar la realidad; son los estilos cognitivos. Éstos arraigan en el sujeto de forma muy consistente y a partir de ellos se explica en gran medida las diferencias en la forma de apreciar la realidad entre sujetos que están en una misma situación. Existe además una forma de apreciación anticipatoria o prospectiva sobre las posibles consecuencias de nuestras conductas y en general sobre nuestro porvenir, que también va a influir en la forma en la que el sujeto va a apreciar la realidad actual.

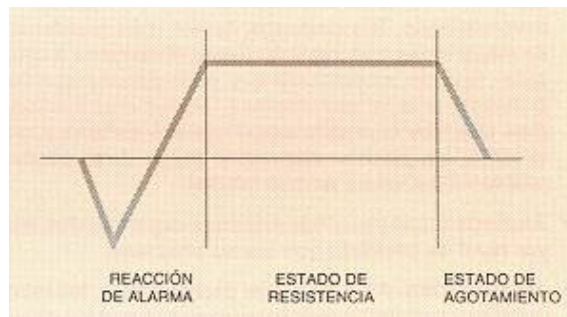
El proceso de apreciación a partir de la información obtenida de la relación que se establece entre demandas-ofertas del entorno y características-demandas de la persona ofrece una valoración positiva (situación motivadora, estrés, ajuste, equilibrio) o una valoración negativa (emoción dolorosa, distrés, desequilibrio) de esa situación y orienta al individuo en la elaboración de las respuestas específicas para enfrentarse a esa situación.

## Proceso de respuesta

En general, ante un cambio de situación que afecte al individuo (PRESIÓN) se desencadena una reacción orgánica (TENSIÓN). Así, cuando cualquier estímulo suponga un factor de desequilibrio que trastorne la estabilidad de nuestro medio interno se produce un estado de alerta, de movilización, de preparación para controlar este cambio de situación.

En este sentido, esta activación no tiene en sí misma un carácter negativo. El sujeto no responde específicamente ante cualquier demanda, es decir, no considera la naturaleza del estímulo (sea positivo o negativo) sino que se da una reacción orgánica y psicológica común ante cualquier estímulo, a la que denominaremos "respuesta no específica".

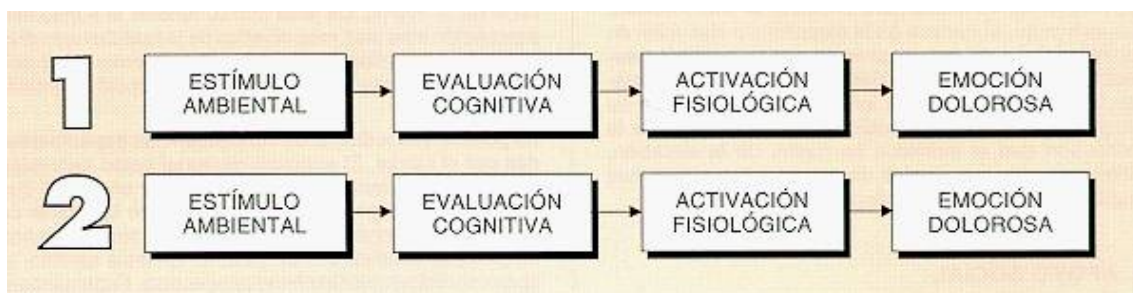
Con respecto a la reacción orgánica, una investigación de Selye (1936) dio lugar a lo que se denomina Síndrome General de Adaptación que consta de tres fases (figura 3).



**Fig. 3: Síndrome general de adaptación**

- Fase de reacción de alarma:** Ante un estímulo estresante, en un primer momento, la resistencia baja por debajo de lo normal, pero se produce una reacción automática encaminada a preparar el organismo para la acción, para la respuesta. Se produce un aumento de la frecuencia cardiaca, aumenta la coagulabilidad de la sangre y su concentración en las zonas en las que puede ser necesaria para la acción (músculos, cerebros, corazón). También aumenta la capacidad respiratoria y se agudizan los sentidos.  
 Cuando el estímulo es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la fase de resistencia.
- Fase de resistencia:** En la que desaparecen los cambios iniciales y aparecen otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación. Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.
- Fase de agotamiento:** Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo a una progresiva extenuación de la energía que puede llevar a la enfermedad o incluso a la muerte. Paralelamente a esta activación fisiológica se da una activación psicológica, también de carácter no específico. Ante un determinado estímulo se produce un incremento de la capacidad de atención y concentración que permite el mantenimiento del enfoque perceptivo de una forma continuada y precisa sobre ese estímulo.

Con respecto a la secuencia temporal y causal seguida entre la respuesta no específica (activación fisiológica) y el proceso de apreciación (evaluación cognitiva) existen divergencias entre varios autores (figura 4).



**Fig. 4: Dos interpretaciones de la secuencia temporal estímulo ambiental-emoción dolorosa**

En la generación del estrés, según algunos autores (BECK, ELLIS, LAZARUS), un estímulo ambiental produce una evaluación cognitiva negativa, a la que sucede una activación fisiológica y la consecuente ansiedad como emoción dolorosa. Según esto, lo que pensamos precede a lo que sentimos.

Según otros (SCHACHTER, VALIAS), un estímulo ambiental produce una activación fisiológica, seguida de una interpretación negativa de dicha activación y finalmente una emoción dolorosa.

Aunque estos dos esquemas discrepan sobre cómo y cuándo interactúan los aspectos físicos y psíquicos, sin embargo coinciden en considerar como elemento fundamental en la generación del estrés, el aspecto cognitivo (lo que pensamos de los sucesos internos y externos).

En realidad, parece que la respuesta no específica varía en magnitud en función del estímulo y de la evaluación cognitiva que se haga de él, no así en el contenido de esa activación (movilización física, reacción de alarma...) que siempre será igual independientemente del estímulo o de la evaluación cognitiva que de aquél se haga. La respuesta total a una situación tiene un componente no específico, al que nos hemos referido, y un componente específico. La respuesta específica consiste en una serie de conductas concretas para enfrentarse a la situación, a diferencia de la respuesta no específica, que tiene un carácter preparatorio. Así, se ponen en acción una serie de mecanismos psicológicos y conductuales de un carácter muy diverso y variado, ya que esta respuesta no se produce automáticamente, y variará su magnitud y su contenido en función de la naturaleza de la demanda (qué se nos requiere), en función de la apreciación que el individuo haga de ese estímulo y en función también de ciertas capacidades del sujeto como, por ejemplo, la capacidad de reproducir experiencias y conocimientos adquiridos anteriormente (memoria), la capacidad de encontrar nuevas soluciones a un problema (creatividad), la capacidad para desarrollar el pensamiento según estructuras lógicas (razonamiento), etc.

Hemos estado hablando del origen de las respuestas referidas al ámbito externo, en el que el sujeto se enfrenta al entorno y que tienen un contenido fundamentalmente conductual. Buscan la eliminación o modificación de las condiciones o situaciones que pueden dar lugar a problemas. El sujeto evalúa y decide entre las posibles alternativas de respuesta aquella que va a contrarrestar los efectos negativos que encuentra en la situación tal y como él la percibe y posteriormente ejecuta esa respuesta. La eficacia de este proceso está en función de una serie de factores entre los que cabe mencionar el grado de exactitud del proceso de apreciación, la experiencia

pasada y la situación actual del sujeto, la variedad y recursos disponibles, las capacidades del sujeto y la dificultad de la tarea.

Por otra parte, existe otro tipo de respuestas de carácter defensivo, referidas al ámbito interno y de carácter eminentemente psicológico, con la misión de controlar el significado de la situación para neutralizar su carácter problemático y prevenir las posibles consecuencias emocionales negativas. Estas respuestas defensivas son producto del proceso de apreciación en su intento de valorar la tensión que puede provocar un determinado requerimiento de una forma positiva, como un reto motivador, o bien, de mantener la posible emoción dolorosa dentro de unos márgenes tolerables para el individuo. El objetivo último de este proceso ante una determinada situación es la de proteger al individuo de ser dañado tanto psicológica como fisiológicamente (figura 5).



**Fig. 5: Proceso de valoración**

Las respuestas "internas" y "externas" están relacionadas. El fracaso en las respuestas defensivas (valoración negativa, emoción dolorosa...) desencadenará la aparición de la sintomatología asociada al estrés y mermará la capacidad del individuo para enfrentarse a la realidad. Por otra parte, el fracaso en la elección y/o ejecución de las respuestas de enfrentamiento con la realidad (respuestas inadecuadas a las demandas) aportará información al individuo sobre los ineficaces resultados de su acción y posiblemente modificará de forma negativa la valoración que el individuo ha hecho de la situación, incrementando sus niveles de estrés y mermando sus respuestas defensivas o adaptativas.

## Apoyo social

Hasta este momento nos hemos referido a la intervención de aspectos físicos y psíquicos en la generación del estrés. Sin embargo, el estrés es también un fenómeno de dimensiones sociales. Se ha hablado de que las relaciones interpersonales en el ámbito laboral son un estresor reconocido. También son identificables consecuencias de carácter social generadas por el estrés. Sin embargo, las relaciones sociales (tanto en el ámbito laboral como extralaboral) pueden actuar como un importante factor reductor de los niveles de estrés, aunque se ignora por medio de qué mecanismo este apoyo social ejerce su efecto amortiguador. Hasta ahora hemos hablado de diversos factores y procesos siguiendo su secuencia temporal y causal de actuación en la generación del estrés, pero la dificultad de establecer en qué punto ejerce el apoyo social su acción, hace que aparezca aparte de esa secuencia.

Según FRENCH (1973), se puede pensar que el apoyo social actúa al menos a cuatro niveles.

Es posible que reduzca los factores estresantes objetivos asociados al medio ambiente. Un ambiente social en el trabajo que sea cordial, a través de la empatía y la comprensión entre los distintos individuos (sobre todo, si existen buenas relaciones interjerárquicas), tal vez propicie una sensibilización que facilite la adaptación de las demandas de trabajo a las capacidades individuales.

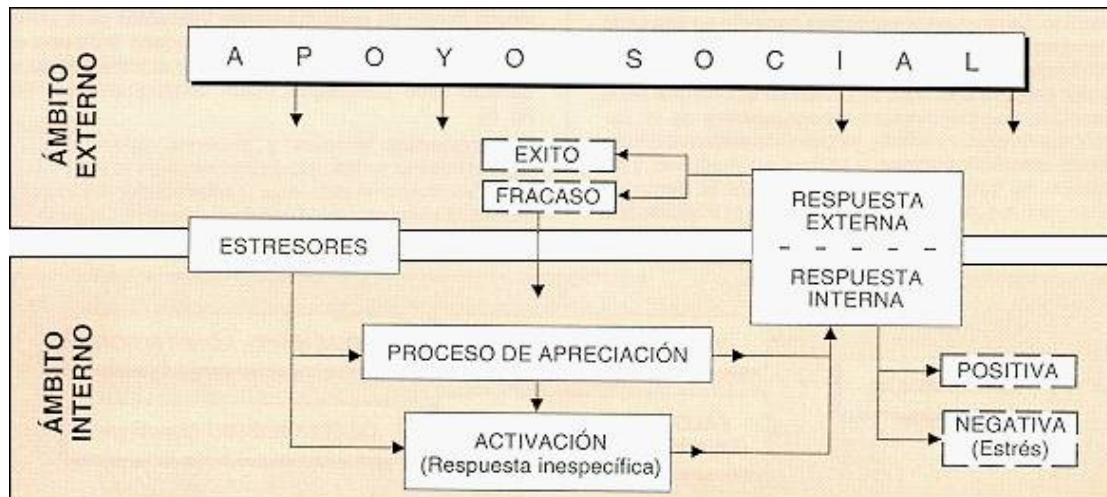
Es posible que afecte a los estresores tal y como los percibimos. La amistad, el contacto social, pueden facilitar a través de la comunicación interpersonal o por el contraste y comparación con otras personas en la misma situación, un mayor contacto con la situación objetiva y una mayor exactitud en la valoración que el individuo hace de sí mismo. De esta forma, tendría el sujeto una percepción más real, más objetiva de la realidad que está viviendo y reduciría las posibles distorsiones a las que puede llevar la particular forma de percepción de cada individuo.

Es posible que reduzca las consecuencias experimentadas por el estrés. El contacto personal como expresión de afecto y comprensión puede resultar un factor que facilite la descarga emocional y que frene la espiral de pensamiento negativos repetitivos que desencadenan un proceso acumulativo de tensión. En este sentido, el apoyo social tendría un efecto terapéutico. Especialmente, el apoyo social por parte de la familia y por parte de los superiores parece ser eficaz para atenuar los efectos que tiene el estrés profesional sobre la salud.

Es posible que aumente los recursos de adaptación del sujeto. El apoyo social puede proporcionar al individuo un sentimiento de apoyo y seguridad que es un elemento que acrecienta su capacidad de reacción y favorecen un sentimiento de dominio de la situación.

## Conclusión

El objetivo de todas estas transacciones que se dan entre el individuo y la realidad es la búsqueda del equilibrio, de la adaptación a la realidad. Cuando este proceso de interacción tiene éxito, la tensión que provoca es vivida por el sujeto como motivadora y satisfactoria. El estrés no es más que el producto del fracaso del individuo en su intento de buscar un ajuste con la realidad, de adaptarse al entorno, de tener un mínimo control sobre sí mismo, sobre el mundo y sobre su futuro inmediato. Lo característico del estrés es la vivencia de una situación que el individuo no puede controlar, que le supera, como una emoción dolorosa, como un sentimiento de angustia, como un miedo al futuro. Parece ser propio del estrés una sensación de peligro, de una amenaza que se hará efectiva en un futuro. Esos sentimientos darán lugar a una serie de consecuencias psíquicas y sociales. También se produce la aparición de síntomas de carácter físico por medio de unos mecanismos de interrelación de naturaleza psicosomática, aún no suficientemente explicados (figura 6).



**Fig. 6: Esquema del proceso de generación del estrés**

## Bibliografía

- (1) TURCOTTE, P.R.  
**Calidad de vida en el trabajo. Antiestrés y creatividad**  
México. Ed. Trillas (1986)
- (2) TROUVÉ, P., COELLO, F. Y OTROS  
**Nuevas Tendencias de Gestión de Recursos Humanos**  
Bilbao. Universidad de Deusto. (1990)
- (3) FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y DE TRABAJO (CEE).  
**El estrés físico y psicológico en el trabajo**  
Ministerio de trabajo y SS. (1982)
- (4) LAZARUS, R.S. Y FOLKMAN S.  
**Estrés y procesos cognitivos**  
Barcelona. Ed. Martínez Roca. (1986)
- (5) PEIRÓ, J.M.  
**Psicología de la organización**  
Madrid. U.N.E.D. (1987)
- (6) CAMMANY, R. Y ALTARRIBA, F.X.  
**El estrés**  
Barcelona. TISA, La Vanguardia. (1989)
- (7) COMITÉ MIXTO OIT/OMS DE MEDICINA DEL TRABAJO.  
**Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo**  
Ginebra. (1984)