

Estrés: tu riesgo más oculto

CAPITULO I

Introducción

¿Qué es el estrés?

Condiciones estresantes

Las relaciones interpersonales

El desarrollo de la carrera profesional

Estructura y clima organizacional

CAPITULO II

Unos resultados reveladores

Perfil del trabajador desmotivado

Problemática diferenciada de la mujer

CAPITULO III

Propuestas sindicales

Prevención personal

Respiración estimulante

Respiración natural completa

Prevención Colectiva

Propuestas de Negociación

Bibliografía

CAPITULO I

Introducción

Los puestos de trabajo originados con la aparición de los nuevos productos informáticos son sin duda uno de los mayores cambios que introducen las nuevas tecnologías. Con ello, aparecen cambios en el entorno socio laboral del trabajador que afectan de manera más o menos intensa en su salud.

Las pantallas de visualización, es uno de los puestos más característicos aparecidos en la era de la informática que introduce una serie de trastornos en la salud de los operarios. Por ello queremos contribuir con este documento dedicado al estrés, acompañando un estudio sociológico, donde queremos mostrar a través del trabajo de campo, cuáles son las situaciones de fatiga que más afectan al trabajador, y algunos datos aconsejables para combatirlo.

También queremos hacer hincapié en la divulgación y sensibilización del estrés, en aquellas personas relacionadas con la salud laboral, para que este documento sirva como guía a él mismo y al trabajador, en situaciones amenazantes de su salud.

Que es el estrés

Desde que Hans Selye introdujo en el ámbito de la salud el término estrés, este se ha convertido en una de las palabras más utilizadas, tanto por los profesionales de las distintas ciencias de la salud, como en el lenguaje coloquial de la calle. Selye, definió el estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. No obstante se han realizado múltiples trabajos sobre el estrés que han aportado diversas conceptualizaciones. Una conceptualización más comprensible de estrés, lo definiría como un exceso de demandas ambientales sobre la capacidad del individuo para resolverlos. considerando además las

necesidades del sujeto con las fuentes de satisfacción de esas necesidades en el entorno laboral.

El estrés es un hecho habitual en nuestras vidas. No puede evitarse, ya que cualquier cambio al que debamos adaptarnos representa estrés. Los sucesos negativos, daño, enfermedad o muerte de un ser querido, son hechos estresantes, así como los sucesos positivos; ascender en el trabajo trae consigo el estrés del nuevo status, de nuevas responsabilidades.

Nuestras experiencias estresoras provienen de tres fuentes básicas: nuestro entorno, nuestro cuerpo y nuestros pensamientos. El entorno se refiere a las condiciones ambientales, como por ejemplo ruidos, aglomeraciones, demandas de adaptación, etc. Las fisiológicas se refieren a nuestro organismo: enfermedad, accidentes, trastornos, etc. Las amenazas exteriores producen en nuestro cuerpo unos cambios estresantes. Así nuestra forma de reaccionar ante los problemas, las demandas y los peligros, viene determinada por una aptitud innata de lucha o huida, cuando los estímulos que nos llegan son interpretados como amenazantes.

Este proceso se traduce en una serie de cambios físicos observables. Así, por ejemplo, las pupilas se agrandan para mejorar la visión y el oído se agudiza, los músculos se tensan para responder al desafío, la sangre es bombeada al cerebro para aumentar la llegada de oxígeno a las células y favorecer los procesos mentales. Las frecuencias cardíaca y respiratoria aumentan, y como la sangre se desvía preferentemente hacia la cabeza y el tronco, las extremidades y sobre todo las manos y los pies, se perciben fríos y sudorosos.

Si no se libera al organismo de estos cambios ocurridos durante la fase de reconocimiento y consideración de la amenaza, se entra en un estado de estrés crónico. Cuando uno se siente estresado y añade aun más estrés, los centros reguladores del cerebro tienden a hiperreaccionar ocasionando desgaste físico, crisis del llanto, y potencialmente depresión.



Condiciones estresantes

- Sobrecarga de trabajo
- Exceso o falta de trabajo.
- Rapidez en realizar la tarea.
- Necesidad de tomar decisiones.
- Fatiga, por esfuerzo físico importante. Viajes largos y numerosos.
- Excesivo número de horas de trabajo.
- Cambios en el trabajo.

La sobrecarga de trabajo, tanto en los aspectos difíciles de la tarea, como el excesivo trabajo, han obtenido una relación directa, entre horas de trabajo y muerte causada por enfermedad coronaria. (Breslow y Buell 1960.)

La sobrecarga de trabajo, también está relacionada significativamente con una serie de síntomas de estrés: consumo de alcohol, absentismo laboral, baja motivación en el trabajo, baja autoestima, tensión en el trabajo, percepción de amenaza, desconcierto, alto nivel de colesterol, incremento de la tasa cardíaca y aumento de consumo de cigarrillos.

Características del puesto de trabajo

Ambigüedad del rol: Cuando no se dispone de una adecuada información laboral, responsabilidad o falta de claridad en los objetivos asociados al puesto. También puede suceder que exista una demanda de responsabilidad por parte de los compañeros, sin haberse facultado para ello o por el contrario que exista esa facultad y no se desempeñe. (Esta situación representa

para el trabajador menor satisfacción en el trabajo, mayor tensión y baja autoestima.)

La responsabilidad sobre otras personas: Los trabajadores con responsabilidad sobre otras personas tienen un mayor número de interacciones de estrés, como es el caso de directivos que, además, con cierta frecuencia tienen que asistir a reuniones o deben cumplir demasiados compromisos de trabajo. Estas personas se encuentran relacionadas con la conducta del fumar, suelen tener mayor presión diastólica y altos niveles de colesterol. (French y Caplan 1970.)

Existen otros estresores relacionados con las funciones del trabajador que pueden generar estrés, afectando fundamentalmente a mandos intermedios, como son:

- Individuo que cuenta con insuficiente responsabilidad.
- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de apoyo por parte de la dirección.
- Cambios tecnológicos a los que hay que adaptarse.



Estrés producido por las relaciones interpersonales

Cuando existen unas relaciones pobres y hay poca confianza, se produce frecuentemente comunicaciones insuficientes que originan tensiones psicológicas y sentimientos de insatisfacción en el trabajo. En este sentido al considerar las relaciones con los superiores se pueden hallar favoritismos por su parte que provocan una tensión y presión en el trabajo.

Por el contrario, las relaciones con los subordinados son con frecuencia fuentes de estros para los directivos, al tratar de conseguir mayor productividad y un tratamiento considerado.

Las relaciones entre compañeros pueden traer diversas situaciones estresantes, como por ejemplo, rivalidad, falta de apoyo en situaciones difíciles, culpabilización de los errores o problemas, e incluso una total falta de relaciones.



Estrés relacionado con el desarrollo de la carrera profesional

Generalmente el trabajador espera ir ascendiendo en los diversos puestos que tiene su entidad, es decir, tiende a mejorar no solo en el aspecto económico, sino aspirando a puestos de mayor responsabilidad o cualificación, desarrollando lo que llamaríamos su carrera profesional. Es por ello que cuando la expectativas se truncan aparecen tensiones o factores estresantes, como por ejemplo:

- Falta de seguridad en el trabajo.
- Incongruencia o falta de equidad en una promoción insuficiente o excesiva.
- Consciencia de haber alcanzado el propio techo.

«Cuando un ejecutivo de mediana edad observa una ralentización en los procesos de promoción, y experimenta que va alcanzando su propio techo y puede ser sustituido por otros compañeros más jóvenes y con mas preparación, aparecen tensiones, conflictos, ansiedades, insatisfacciones y temores en relación con su status profesional. « (Ledison 1973.)

Estrés producido por la estructura y el clima organizacional

- Falta de participación en los procesos de toma de decisiones.

- Sentirse extraño en la propia organización.
- Inadecuada política de dirección.
- Falta de autonomía en el trabajo.
- Estrecha supervisión del trabajo.

El estrés producido por la propia organización presenta los siguientes factores de riesgo para la salud: consumo de alcohol como forma de escape, ánimo deprimido, baja autoestima, poca satisfacción en el trabajo, intención de abandonar el trabajo y absentismo laboral. Así mismo en numerosos estudios realizados, la falta de participación, produce insatisfacción en el trabajo y un incremento de riesgos de enfermedad física y mental.

En el contexto laboral se experimentan otros síntomas estresantes que no son de carácter cuantitativo (introducción de datos en el ordenador), ni cualitativo (ambigüedad del rol); mas bien ocurre cuando las habilidades de la persona son incongruentes, con la tarea o el entorno laboral. No obstante, hay que tener en cuenta que en situaciones similares las personas reaccionan de forma diferente. Así, cuando se produce una tensión de sobrecarga de trabajo, mientras que una persona puede reorganizar eficazmente la tarea, aprender nuevas formas, buscar ayuda, etc., otra, incapaz de superar tal tensión, puede responder a largo plazo con enfermedades coronarias, depresivas, etc.

Hasta aquí, hemos expuesto someramente algunas consideraciones generales sobre el estrés, con el ánimo de divulgar entre los trabajadores las causas que lo producen y sus consecuencias. A continuación, queremos trasladaros los resultados de la encuesta realizada entre los compañeros de las distintas entidades financieras, a fin de conocer la incidencia real del problema en el Sector.



CAPITULO II

Unos resultados reveladores

Hemos querido constatar en la realidad de los centros de trabajo lo que es lugar común en los especialistas de la materia, no con un ánimo doctoral, sino con la intención de concretar, con la mayor precisión posible, las causas que están detrás del estrés en los trabajadores del sector financiero y la relación que estas tienen con la organización del trabajo.

Con los resultados obtenidos hemos establecido valores medios para las diferentes variables utilizadas en la encuesta. Partiendo de esta base hemos establecido el perfil básico del trabajador estresado comparando todas las respuestas con la desmotivación, elemento nodal, según coinciden todos los expertos, del estrés. Para completar este estudio, y siempre dentro de las limitaciones que nos hemos marcado, hemos realizado estudios parciales de variables significativas como edad, sexo, estudios, categoría, etc. . que nos permitiera matizar y precisar el anterior perfil.

Es indudable que con este estudio no cerramos todas las inquietudes que este problema genera entre trabajadores, sindicatos y profesionales de la Salud, pero indudablemente es un buen punto de partida para estudios mas particulares y detallados que sin lugar a dudas tendremos que realizar.



Perfil del trabajador desmotivado

Dentro del cuestionario repartido aparece una pregunta clave sobre la que pivota todo el estudio

realizado. Se trata de conocer el estado de opinión que los trabajadores tienen de su motivación en el ejercicio de su trabajo. Los resultados son realmente preocupantes, gran parte de la plantilla confiesa estar desmotivada. Hemos constatado que los trabajadores que así se definen presentan valores por encima de la media en cuanto a la sintomatología de desarrollo del estrés, tales como dolor de cabeza, insomnio, mal humor, irritabilidad, fatiga, etc., y así mismo manifiestan un importante nivel de frustración personal con sensaciones negativas en cuanto a ilusiones y realizaciones. Podemos concluir que la desmotivación es un elemento estresante o, al menos, su presencia viene asociada a manifestaciones palpables de su sintomatología tanto fisiológica como psíquica.

Estudiar la desmotivación es, en definitiva, estudiar el estrés, y en consecuencia las causas que la producen podríamos considerarlas como estresantes.

Sin embargo estas causas o factores tomadas una a una, aisladamente, no tienen una relación causa efecto con la desmotivación y el estrés, como lo prueba el contraejemplo del Anexo III, un estudio particular de los trabajadores y trabajadoras comprendidas en el tramo de edad entre los 18 y 30 años.

Aparecen, aun acentuadas, casi todas las condiciones estresantes relativas al perfil (trabajo repetitivo y rutinario, son fundamentalmente administrativos, conciben la falta de promoción y formación como elementos preocupantes, consideran que existen desconocimientos de la operativa, funciones, tareas, falta información, etc..), sin embargo su nivel de satisfacción y motivación es claramente superior a la media en casi 10 puntos. Tres son las principales diferencias. La primera, evidente, su juventud permite mirar con optimismo el futuro, no aparecen signos de frustración personal; mayoritariamente son trabajadores de Ahorro, gozando de condiciones de trabajo superiores a la media del sector, fundamentalmente en referencia a la mayoría del sector, Banca Privada; el carácter eventual de sus contratos aunque comporta sintamos de estresamiento sin embargo también comporta una concepción de la carrera profesional mas ligada a la adquisición de experiencia y especialización, «curriculum», que a la estabilidad en una empresa, la que unida a su indudable capacidad de aprendizaje, fruto de su nivel de estudios, le permite minimizar la falta de promoción que encuentra en su empresa.

Así pues cuando nos refiramos a los factores estresantes, nos referiremos a una combinación de factores que producen estrés, factores ligados a las condiciones de trabajo y a las perspectivas profesionales, a las funciones desempeñadas, a la organización del trabajo, y a las condiciones físicas y ergonómicas del lugar de trabajo, y no a una combinación cualquiera sino a una bien determinada, de tal forma que cualquier cambio en ella pudiera producir como hemos observado en el ejemplo anterior resultados, incluso, opuestos.

Los elementos que a continuación exponemos son los que conforman la combinación definitiva del perfil buscado.

- 1) El subsector en el que se trabaja. La encuesta señala que son los trabajadores de Banca Privada los que mayores porcentajes de desmotivación presentan, es decir, el subsector de peores condiciones salariales, de jornada, sociales, etc.. en relación al resto, mostrando una relación entre las condiciones de trabajo y la desmotivación y el estrés. Sin embargo el tipo de centro de trabajo y la atención o no al público no tienen influencia sobre el problema, siendo la insatisfacción repartida por igual en oficinas grandes que en pequeñas, se atiende o no al público.
- 2) Contra lo que comúnmente se pudiera pensar es en la categoría administrativa, y no en la de técnico o apoderado, donde se dan mayores niveles de insatisfacción, coincidiendo ello con el dato de que los que realizan trabajo repetitivo y monótono, trabajo fundamentalmente de índole administrativa y realizado por administrativos, aparecen desmotivados en mayor medida que los que confiesan tener un trabajo mas creativo (75,11% frente a un 48,53%).
- 3) Los trabajadores desmotivados confiesan sufrir. con valores por encima de la media.

problemas derivados claramente de aspectos vinculados a la organización del trabajo, tales como: ntilde;os se mostraban claramente mas motivados que la media, siendo en el tramo de edad comprendido entre los 31 a 50 años donde existe una ligera insatisfacción superior a la media.

Estas conclusiones aquí desarrollados debemos entenderlas en su carácter general, como tendencias observadas. Es decir, el trabajador mas proclive a sufrir un proceso de estresamiento será aquel que cumpla las condiciones anteriormente definidas, sin que ello quiera decir que todos los trabajadores que las tengan están condenados a ello y viceversa quien no las padezca esta exento de estresarse. Nos hemos limitado a analizar el estrés en relación a las condiciones de trabajo, y hemos establecido una relación entre la existencia de unas determinadas condiciones y la existencia de individuos con desmotivacion y sintamos de estrés, no hemos entrado a valorar otros factores sociológicos o psicológicos que sin duda también influyen.



El caso de los puestos de alta responsabilidad

Aunque su perfil no corresponda al definido como característico, no debemos desdeñar los resultados obtenidos, porque parecen apuntar si no problemas de presente, si de futuro inmediato.

Si atendemos a las razones de su insatisfacción observaríamos que las mismas están ligadas a la falta de participación en la definición de objetivos, exigencia fundamental de su trabajo, y a una denuncia tanto de la falta de colaboración de otros como de la dificultad de cumplir objetivos con los medios disponibles. En este contexto, nada lejano, la falta de democratización en las relaciones laborales, podrían acentuar las insatisfacciones desveladas en la encuesta, convertir en insuficientes los alicientes económicos, y poner en primer plano de las situaciones estresantes del sector no solo la rutina sino también la falta de participación, el autoritarismo y una excesiva jerarquización en el trabajo que conviertan en agua de borrajas la creatividad, entusiasmo e iniciativa de estos colectivos, como ya de hecho están llevando a ciertos niveles de frustración a los administrativos.

En este sentido y no en otro, si nadie quiere engañarse, se debería analizar los resultados en este grupo profesional, un seguimiento mas detallado en el tiempo y por empresas permitirían ir concretando estas tendencias.



La problemática diferenciada de la mujer

De los datos que obran en nuestro poder se desprende que los porcentajes de desmotivacion en la mujer son claramente superiores a la media en 6 puntos, concluyendo que el hecho de ser mujer conlleva un factor de riesgo añadido por factores sociológicos machistas, desde luego, por desgracia, no específicos de las relaciones laborales y política de recursos humanos del sector, sin embargo convendría, para asegurar esta opinión, un estudio mas pormenorizado y específico por dos motivos:

- 1) E1 bajo numero de encuestadas debido al numero limitado de encuestas realizadas (400) y al escaso porcentaje de mujeres sobre el total de plantillas.
- 2) Acentuación en la mujer de aspectos significativos en la tipología del trabajador desmotivado, como son: elevado nivel de titulación, el amplisimo porcentaje de trabajo administrativo, el trabajo repetitivo y monótono, etc.. .

Este trabajo abierto a otras variables sociológicas no utilizadas en el presente estudio. debería

permitirnos relacionar claramente la falta de promoción, hecho incuestionable, con otros elementos aparecidos en la encuesta tales como por ejemplo el bajo porcentaje de prolongación de jornada, base de la promoción en el sector, y con otros que no se tratan: profesión del cónyuge, remuneración, nº de hijos, edad, etc.. de un marcado carácter sociológico mas general.

Entendemos que por los datos presentados el problema del estrés no es una minucia en el sector, el amplio porcentaje de trabajadores desmotivados así lo demuestran, tiene una relación directa con las condiciones de trabajo, tanto en aspectos ligados a la profesionalidad -formación y promoción— como salariales, con la organización del trabajo y las funciones realizadas, y cada vez mas con la participación y democratización de la vida en la empresa Esta realidad nos obligaría a todos a reflexionar, a no despreciar el problema, asumir la necesidad de combatirlo y arbitrar canales de negociación en las empresas que ofrezcan soluciones a los factores estresantes.

Desde estas paginas, a continuación, ofreceremos iniciativas tanto de índole personal, colectiva y de negociación, aportando nuestro grano de arena a la resolución de un problema, que, en contra de la creencia de muchos, no solo es una realidad sino, además, acuciante.



CAPITULO III

Propuestas Sindicales

En nuestras propuestas, por lo tanto, hemos considerado el estrés en la doble vertiente, personal y colectiva, en que podemos combatirlo, a través de las iniciativas de prevención y negociación que a continuación os exponemos:

Prevención personal

Como se ha señalado anteriormente cada persona reacciona ante una situación estresante de forma diferente, ello quiere decir que es la propia persona la que se encuentra mal y no encuentra una solución al problema, provocando generalmente en un malestar crónico, fracasando las estrategias para afrontarlo y dificultando la búsqueda de nuevas soluciones.

Existen diversas teorías encaminadas a la reducción e inoculación del estrés. Sin embargo nuestro propósito no es desarrollarlas todas, sino presentar algunos ejercicios que nos ayuden a reducir tensiones y relajarnos cuando nos sintamos estresados o tengamos amenazas de estrés.

A continuación detallamos algunas técnicas o ejercicios que pueden ayudar a combatir el estrés:

Respiración estimulante

Hacer este ejercicio cuando se sienta con poca energía, entumecido o en algún momento difícil:

- Póngase de pie con las manos a los lados del cuerpo.
- Inspire y mantenga una respiración natural completa, tal y como se describe en el punto siguiente.
- Levantar los brazos hacia adelante utilizando la mínima energía posible para mantenerlos elevados y, a la vez relajados.
- Lentamente vaya acercando las manos a los hombros, flexionando los brazos gradualmente. A medida que lo haga, cerrar lentamente las manos, para que cuando lleguen a los hombros tenga los puños tan apretados como pueda.
- Mantener los puños cerrados y estirar de nuevo los brazos, lentamente.
- Con los puños cerrados. estirar los brazos hacia atrás. tan deprisa como pueda varias

veces.

- Relajar las manos a los lados del cuerpo y espirar con fuerza por la boca.
- Practicar unas cuantas veces la respiración natural completa.
- Repetir el ejercicio varias veces, hasta que empiece a sentir sus efectos estimulantes.



Respiración natural completa

Los horarios rígidos y la vida sedentaria han tendido a apartarse de la respiración natural. Este ejercicio de Yoga puede ayudarnos a mejorar este acto de respiración:

- Ponerse cómodo, de pie o sentado.
- Respirar por la nariz.
- Al inspirar llenar primero las partes bajas de los pulmones. El diafragma presionará el abdomen hacia afuera, para permitir el paso del aire. En segundo lugar, llenar la parte media de los pulmones, mientras que la parte inferior del tórax y las últimas costillas se expanden ligeramente para acomodar el aire que hay en el interior. Por último, llenar la parte superior de los pulmones mientras que eleva ligeramente el pecho y mete el abdomen ligeramente hacia adentro. Estos tres pasos pueden desarrollarse en una única inhalación suave y continuada que puede llevarse a cabo, con un poco de práctica en pocos segundos.
- Mantener la respiración unos pocos segundos.
- Al espirar lentamente, meter el abdomen ligeramente hacia adentro y levantarlo suavemente a medida que los pulmones se vayan vaciando. Cuando haya realizado la espiración completa, relajar el abdomen y el tórax.
- Al final de la fase de inhalación, elevar ligeramente los hombros y con ello las clavículas, de modo que los vértices más superiores de los pulmones se llenen de nuevo con aire fresco.



Prevención Colectiva

Los Servicios de Salud en el Trabajo, Servicios médicos de empresa, Mutuas Patronales de Accidentes de trabajo, etc.- deben cumplir un papel fundamental en la detección y control del estrés, ejerciendo una labor de prevención concretada en las siguientes actuaciones:

7. Vigilancia de la salud de los trabajadores, en particular, el diagnóstico precoz de los efectos negativos sobre la salud de los factores psicosociales de riesgo. La inclusión en los exámenes o reconocimientos médicos de la exploración del ritmo cardíaco, presión sanguínea, función gastrointestinal, etc., o la realización de cuestionarios generales sobre la salud, pueden ser de gran ayuda.
8. Actividades de investigación, para identificar los problemas y sus posibles causas. Los reconocimientos médicos pueden servir de muy poco, si no se realizan estudios sobre la frecuencia de determinadas dolencias en las diferentes secciones, áreas o puestos de trabajo. Asimismo, pueden utilizarse los datos de absentismo u otros, como indicadores de riesgo.
9. Consulta individual de apoyo a los trabajadores frente a nuevas situaciones de riesgo: ascensos o pérdidas de categorías, transferencias de puestos de trabajo, adaptación a nuevas tecnologías, etc.
10. Atención clínica a los trabajadores afectados por enfermedades psicosomáticas, para su diagnóstico y tratamiento precoz, así como evaluación inicial del estado de salud al acceder a un determinado empleo, o evaluación de control tras

hospitalizaciones o bajas por enfermedades mentales.

11. 5.- Asesorar o sugerir modificaciones de aquellos aspectos que puedan contribuir a mejorar las condiciones de trabajo y disminuir los factores de riesgo, asegurando el enlace de la vigilancia y la investigación practica.



Propuestas de Negociación

Hemos observado como existe una relación directa entre la organización del trabajo y la desmotivación. Incidir sobre ellas es plantearse en gran medida las formas en que se aplican las Nuevas Tecnologías. La mayoría de los países industrializados han desarrollado estudios relacionados con las nuevas tecnologías, tendentes a prevenir y reducir los riesgos físicos, psíquicos, además de los sociales.

A continuación vamos a intentar resumir algunos de los postulados que a nuestro juicio pueden servir de guía en lo que a la organización se refiere, dando mayor contenido al puesto de trabajo en materia de calidad y satisfacción, enriqueciendo las tareas, evitando un trabajo monótono y repetitivo. Algunas de estas recomendaciones, han sido introducidas en los convenios colectivos de diversos países europeos. Así mismo, nos parecen interesantes las recomendaciones que ha efectuado el Instituto Tavistock de Relaciones Humanas, en relación a la implantación de nuevas tecnologías, y las condiciones pertinentes en la satisfacción del puesto de trabajo:

- que el contenido del puesto de trabajo sea racionalmente exigente en el aspecto mental y ofrezca cierta variedad;
- que sea posible aprender y seguir aprendiendo;
- que haya determinadas áreas mínimas de toma de decisiones, que puedan considerarse propias;
- que haya un mínimo de apoyo social y de reconocimientos de los méritos en el lugar de trabajo;
- que exista la creencia de que lo que se hace es importante y significativo;
- que exista la creencia de que el puesto de trabajo ofrece un futuro deseable

Otra de las recomendaciones a tener en cuenta es el apoyo social proporcionado por los compañeros, superiores o subordinados, que modifica la intensidad de los diversos síntomas de estrés de carácter psicofisiológico o de comportamiento, provocado por agentes estresantes relacionados con el trabajo. La familia, es también otro mecanismo de apoyo eficaz para atenuar los efectos del estrés profesional sobre la salud. Estos enfoques de control de los efectos nocivos, relacionados con el contenido del trabajo, el clima organizacional y el medio ambiente de trabajo, nos permiten concretar objetivos de negociación colectiva, que deberían caminar en dos direcciones plenamente vinculadas entre si:

- eliminar el trabajo repetitivo y monótono.
- democratizar la organización del trabajo.

Tal como comentábamos en la introducción de este folleto, la aplicación de la informática y telemática ha ido absorbiendo los aspectos más rutinarios del trabajo administrativo, simplificándolo en gran medida, sin embargo no se ha operado cambio alguno en las tareas del administrativo/a. Si la incorporación del ordenador en el sector bancario permite potencialmente acercar el servicio al usuario dotándole de mayor calidad, el seguir manteniendo una separación mecánica entre trabajo administrativo y comercial en el servicio prestado, al mismo tiempo que condena al administrativo a ser un simple servidor-alimentador de la red informática de su entidad, no aprovecha en nada las ventajas antes comentadas.

Dar mayor complejidad al trabajo administrativo, incorporando a sus tareas aspectos comerciales, solo mejoraría la atención al público, sino que abriría las perspectivas profesionales de un buen número de trabajadores justamente los más desmotivados- que podrían desarrollar potencialidades e iniciativas, que el actual sistema organizacional les niega.

Esta polivalencia así diseñada como aumento en el número y calidad de las tareas, exige como condición imprescindible para adecuarla a su doble objetivo mejora del servicio al cliente y potenciación de la profesionalidad de los trabajadores un proceso de formación que desarrolle los conocimientos cultural y comercial necesarios, para cumplir con éxito las nuevas tareas encomendadas y que estas sean estimulantes y no estresantes.

Todos los analistas coinciden en la flexibilidad y descentralización apoyadas por las Nuevas Tecnologías de la información y como, si de ellas se quiere sacar partido, es necesario acabar con el sistema jerarquizado, autoritario y vertical de la organización del trabajo.

Si una de las características de las Nuevas Tecnologías es la autonomía, potenciar la iniciativa y la toma de decisiones debe ser su expresión organizativa. En consecuencia, el fomento de la participación la información y democratización de las relaciones laborales, son requisito imprescindible para concretar en eficacia y competitividad los nuevos sistemas informáticos aplicados, y a la vez ofrecer a los profesionales motivación en el ejercicio de su trabajo, que sería creativo y no basado en el «orden y mando».

Reconociendo que el camino por recorrer es largo y no pocas las dificultades, desde estas páginas queremos abogar por la democratización de la organización del trabajo, según los siguientes criterios:

- **Transparencia en la información**
- **Objetividad en la definición de los criterios de promoción e incentivación.**
- **Igualdad de oportunidades en la formación.**
- **Participación de trabajadores y sindicatos en la definición de objetivos e incentivos**

Por todo ello como eliminación de los factores estresantes, por la mejora de nuestras condiciones de trabajo, por la democratización de las relaciones laborales, ofrecemos una serie de propuestas de negociación, para que en el marco de futuras negociaciones eliminen las condiciones estresantes:

- **El reordenamiento de tareas: las modificaciones del contenido del trabajo, valoración de las tareas, rotación entre diferentes tareas, etc.**
- **Medidas de organización: mayor autonomía, delegación de responsabilidades, etc.**
- **El suministro de información sobre los procesos de trabajo: información anticipada respecto de los cambios tecnológicos o de introducción de nuevas tecnologías.**
- **Criterios de formación profesional y promoción, adecuados a la motivación e incentivación en el trabajo. Participación de los trabajadores y sindicatos en las medidas de organización y métodos de trabajo.**
- **Participación de los trabajadores y sindicatos en las medidas de organización y métodos de trabajo.**
- **Medidas ergonómicas y medioambientales: control de los riesgos profesionales, mejoramiento del medio ambiente de trabajo (temperatura, iluminación, colores, etc.).**
- **Modificación del espacio de trabajo y del tiempo de trabajo: medidas para evitar el hacinamiento en los lugares de trabajo o el aislamiento en el trabajo; prever los periodos de descanso en consulta con las personas interesadas.**

- **Mejoramiento de la capacidad para enfrentar las situaciones estresantes, primeros auxilios psicológicos, etc.**



Bibliografía

- **Labrado, Francisco J.; El Estrés. Nuevas Técnicas para su control; Ed. Temas de hoy (1992)**
- **Meichenbaum Donald y Jarenko Mane; Prevención y reducción del estrés; Declee de Brouwer (1987)**
- **Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; Automatización, organización y tensión en el trabajo; Informe O.I.T. (1987)**
- **Fundacion Europea para la mejora de las condiciones de vida y de Trabajo (CEE.); El Estrés físico y psicológico en el trabajo; Ed. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1987)**
- **Peiro, Jose MI; Psicología de la organización; UNED (1991)**
- **Oficina internacional del trabajo; Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. O.I.T. (1986)**