



# ***MANEJO DEL ESTRÉS***

**PLAN DE FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA**



## Objetivos del módulo

Al finalizar el presente módulo, debemos ser capaces de:

- Identificar las principales causas que pueden provocar estrés.
- Conocer los conceptos básicos de estrés, fatiga, carga física y carga mental.
- Reconocer las distintas fases del Síndrome General de Adaptación.
- Conocer las diferentes respuestas que da el organismo ante situaciones de estrés.
- Descubrir y conocer las distintas técnicas de prevención y afrontamiento del estrés.



## ¿Qué es el Estrés? Conceptos relacionados

Es una idea muy extendida que el trabajo genera estrés, sin embargo, esto no es siempre así; el estrés y la ansiedad que suele acompañarle, son fenómenos adaptativos que contribuyen a la supervivencia y a un desempeño eficaz en las actividades realizadas. Hemos de aceptar que *no se pueden evitar todas las situaciones estresantes que nos aparecen*, ni evitar nuestra respuesta psicofisiológica innata a situaciones que percibimos como amenazadoras; ahora bien, lo que resulta nocivo para la salud, es que esa experiencia sea excesiva, incontrolada o incontrolable por nuestros recursos personales, y por ello, debemos aprender a contrarrestar nuestras reacciones habituales al estrés, aprendiendo a relajarnos, a utilizar nuevas estrategias de conducta y a pensar de otra forma más eficaz. Tenemos que recordar que **el efecto que nos producen los acontecimientos está relacionado con la forma en que los percibimos e interpretamos, lo relevante que sea para nosotros y si creemos que nuestras habilidades serán suficientes y adecuadas para**



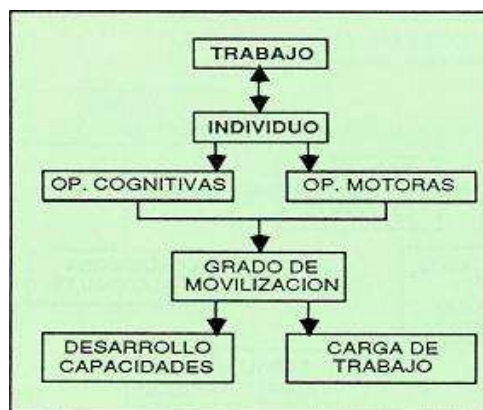
enfrentarnos eficazmente a las consecuencias. En ello reside que una misma situación sea vivida como terrible por un sujeto, y como un desafío por otro.

## Carga de trabajo y fatiga mental

El grado y tipo de movilización que el individuo debe realizar para ejecutar las tareas: acciones físicas (posturas, esfuerzos, movimientos) y mentales (atención, percepción, razonamiento, toma de decisiones, memoria, autocontrol emocional) constituyen la **carga de trabajo**, que viene determinada por:

- El nivel de exigencia de la tarea (esfuerzo requerido, ritmo de trabajo, condiciones ambientales).
- Las características individuales: edad, constitución física y estado de salud; formación y experiencia en tareas similares; actitud ante los retos y dificultades, confianza en sí mismo; fatiga acumulada...).

Si el trabajo es predominantemente muscular se habla de "**carga física**", si, por el contrario, implica un mayor esfuerzo intelectual hablaremos de "**carga mental**".



Dos factores de la tarea que inciden en la carga mental:

- *La cantidad, calidad y complejidad de la información recibida.*
- *El tiempo disponible para elaborar y dar la respuesta.*

La FATIGA MENTAL se manifiesta como una *progresiva disminución de la capacidad de respuesta humana ante grandes exigencias (de intensidad o de duración) de esfuerzos de cognitivos*; y se traduce en una serie de disfunciones físicas



psíquicas, acompañadas de una sensación subjetiva de fatiga, y una disminución del rendimiento. La sensación de **fatiga** es un mecanismo regulador del organismo, de gran valor adaptativo en tanto en cuanto es un indicador de la necesidad de descanso.

Podemos distinguir entre dos tipos de fatiga. La **fatiga aguda**, que aparece ante una sobrecarga de trabajo accidental, como una reacción homeostática del organismo buscando el reposo para recuperar el equilibrio. Conlleva una reducción del rendimiento y un aumento de los errores, que se da como consecuencia de una disminución de la atención y motivación, y lentitud del pensamiento.

Cuando existe un desequilibrio prolongado, aparecerá la **fatiga crónica**; los descansos normales no son suficientes para eliminarla. Sus síntomas son:

- Inestabilidad emocional: irritabilidad, ansiedad, estados depresivos...
- Alteraciones del sueño.
- Alteraciones psicósomáticas.

#### Medidas para reducir la fatiga mental:

- Controlar la cantidad de información a manejar.
- Establecer el ritmo de trabajo para una persona media adiestrada.
- Distribución de pausas: en principio, cortas y frecuentes. Deben permitir desconectar de los temas del trabajo y que la persona pueda apartarse físicamente del puesto, cambiando el foco de atención.
- Potenciar el confort ambiental (adecuadas condiciones de iluminación, de temperatura, ruido, espacio) y eliminación/atenuación de estímulos distractores.
- Adquiriendo y manteniendo hábitos saludables: dieta y regularidad en la ingesta de comida, la práctica regular de ejercicio físico moderado y un buen patrón de descanso se influye positivamente no sólo en la propia salud, sino también en la capacidad de resistencia a la fatiga.

La relación entre la sensación de *fatiga* y *la motivación en el trabajo* es de tipo inverso, de manera que la realización de una tarea con escasa motivación se acompaña de una pronta aparición de fatiga. Sin embargo, cuando la motivación es alta puede no sentirse fatiga hasta que ésta alcance un nivel muy elevado.



Cuando las condiciones de trabajo y las exigencias mentales del mismo no están adaptadas a las personas que los desempeñan, puede surgir la fatiga mental como expresión de la necesidad de modificar la situación ajustándola a las características del trabajador. Si esto no se lleva a cabo, puede llegar un momento en el que se sienta fatiga ya desde el comienzo de la jornada (pese a una pauta de descanso adecuada) o bien tras la ejecución de actividades que en otras ocasiones no

la producían, independientemente de lo que se descansa, se habla entonces de “*fatiga patológica*”, de la que el síndrome de fatiga crónica es uno de sus tipos.

## Apoyo Social

Las relaciones interpersonales que establecen las personas cumplen una serie de funciones que, en última instancia, van a determinar la existencia de problemas o, por el contrario, de satisfacción. El apoyo social reduce el estrés, mejora la salud y amortigua el impacto de condiciones laborales negativas.

El apoyo social puede entenderse como la disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas significativas, permitiendo a la persona creer que: a) se preocupan de ellos y les quieren, b) son estimados y valorados y c) pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas".

El apoyo del *superior jerárquico* es especialmente importante en aquellas situaciones en las que las oportunidades para la interacción entre compañeros son limitadas. Lógicamente, cuando éste se constituye en la única fuente de apoyo, de él se espera que ofrezca los cuatro tipos. En el caso de los *compañeros*, existen factores relacionados con la estructura de la organización que influyen en las posibilidades reales de recibir y ofrecer el apoyo.

A veces, estas conductas de apoyo no son apreciadas ni valoradas por los receptores, incluso pueden tener efectos contraproducentes.

La *organización*, si quiere *favorecer el apoyo social*, debe tener en cuenta que:



Región de Murcia  
Consejería de Economía y Hacienda  
Dirección General de la Función Pública  
y Calidad de los Servicios



Hay que asegurar unas condiciones de trabajo que faciliten, las posibilidades de contactos/comunicaciones libres y frecuentes entre trabajadores.

- No basta con indicar a las personas que ofrezcan más apoyo social a sus compañeros, sino que es preciso instruirlos para que sepan hacerlo.



## Respuestas psicofisiológicas del estrés y sus consecuencias

El organismo funciona como un todo integrado, no se pueden separar los aspectos fisiológicos (bioquímicos y emocionales) y psíquicos (cognitivos y conductuales), ya que cualquier tipo de respuesta repercute sobre las demás. Sin embargo, a efectos didácticos haremos una división de qué es lo que ocurre en nuestro organismo, cuando se produce la respuesta de estrés, en los tres sistemas: el fisiológico, el cognitivo y el conductual.

### Respuesta fisiológica

En general, ante un cambio de situación que afecte al individuo (PRESIÓN) se desencadena una reacción orgánica (TENSIÓN), es decir, cuando la aparición de un



Estímulo suponga un desequilibrio corporal se produce un estado de alerta, de movilización de recursos, para controlar la situación. El sujeto, inicialmente, no considera la naturaleza del estímulo (sea positivo o negativo) sino que se da una reacción fisiológica común ante cualquier estímulo (es una respuesta no específica).

La respuesta fisiológica de estrés implica a tres sistemas: endocrino, nervioso e inmunológico, presentando múltiples interconexiones que explican la amplitud de las reacciones del organismo.



## Fases del Estrés: Síndrome General de Adaptación

En este proceso se distinguen tres fases:

### 1ª - Fase de alarma

Ante la aparición de un estresor se produce una reacción de alarma y baja la resistencia por debajo de lo normal. Son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo. Se da la hiperactivación del eje HSP, aumentando el tamaño de las glándulas suprarrenales, que empiezan a secretar hormonas. Existe una reacción instantánea y automática que se compone de los síntomas descritos, siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad.



2º Fase de resistencia o adaptación  
Si continúa la presencia de los estresores, el organismo intenta superarlo, movilizándose hasta alcanzar un alto nivel de resistencia. Desaparecen los síntomas iniciales, y aparecen otros cambios de carácter más específico, lo que hace perder al organismo resistencia ante la mayoría de los demás estímulos.

### 3º- Fase de agotamiento

Se presenta cuando la agresión se repite con frecuencia, es de larga duración o alcanza gran intensidad, y cuando los recursos de la persona para conseguir mantener el nivel de adaptación no son suficientes; el individuo se muestra incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, apareciendo la fase de agotamiento que conlleva la

aparición de la patología psicosomática, pudiendo sobrevenir incluso la muerte si el estrés continuara indefinidamente, ya que la capacidad de adaptación es finita.

Por tanto, el estrés en dosis elevadas conduce a cambios estructurales y fisiológicos, a enfermedades del corazón e incluso a la muerte; en determinadas situaciones, el funcionamiento anómalo de la hipófisis puede provocar que las glándulas secreten sustancias químicas en exceso, confundiendo y perjudicando al sistema inmunológico.

El sueño y el descanso, disminuyendo el ritmo de nuestra actividad pueden ayudarnos a recuperar la resistencia y la adaptabilidad.



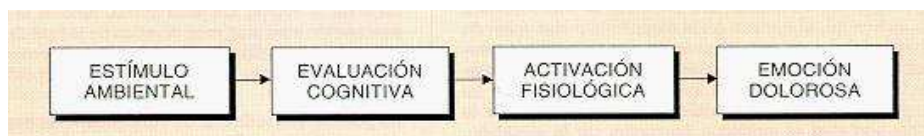




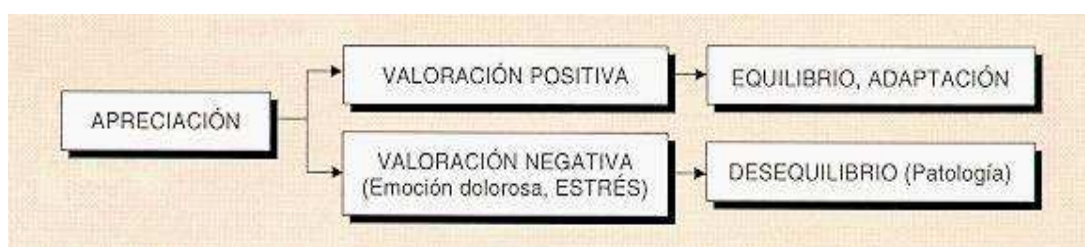
## Respuesta cognitiva

Dirección General de la Función Pública  
y Calidad de los Servicios

Pero no solamente se da una respuesta puramente fisiológica y bioquímica, sino que aparecen de forma interactiva las respuestas cognitivas, en las que los estímulos podrán causar la aparición de los síntomas de estrés, en función de la percepción y la vivencia que de la situación tenga el individuo; lo que a su vez, dependerá de sus experiencias pasadas y de su estado actual.



La respuesta total a una situación está formada por una respuesta no específica, a la que nos hemos referido, y una respuesta específica. La respuesta específica consistirá en una serie de comportamientos concretos para afrontar la situación, a diferencia de la respuesta no específica, que tiene un carácter preparatorio.



## Respuestas conductuales

Las conductas no sólo dependen de las características de la persona y de las estrategias de afrontamiento, sino también de otros factores, como por ejemplo, si ha habido posibilidad de aprender anteriormente las conductas adecuadas o si la emisión



Región de Murcia  
Consejería de Economía y Hacienda  
Dirección General de la Función Pública  
y Calidad de los Servicios

de estas conductas ha sido reforzada, es decir, si se ha obtenido una recompensa, por tanto, tendría mayor probabilidad de repetirse en futuras ocasiones.



Las conductas básicas ante la estimulación ambiental son: **el enfrentamiento, la huida o evitación y la pasividad**. Las dos primeras llevan consigo un alto nivel de activación fisiológica. Como se ha dicho, en una situación de estrés se ponen en marcha gran cantidad de recursos fisiológicos, los cuales, cuando no es posible la respuesta provocan por una parte un desgaste en el organismo, y por otra, una acumulación de energía no utilizada, lo cual puede favorecer el desarrollo de trastornos psicológicos y fisiológicos. La *pasividad*, a pesar de tener una activación fisiológica menor, lo que implica que las consecuencias negativas serán menores, puede presentar el inconveniente de no permitir el desarrollo de estrategias de afrontamiento necesarias en otras circunstancias, desarrollando la indefensión.

### KIT DE REDUCCIÓN DE ESTRÉS



Instrucciones:  
1. Colocar el kit en una superficie FIRME.  
2. Seguir las instrucciones del interior del círculo.  
3. Repetir el paso 2 tantas veces como sea necesario.  
4. En caso de perder el conocimiento haga una pausa.

## Consecuencias físicas y psicológicas del estrés

El desarrollo de los trastornos psicofisiológicos a consecuencia del estrés depende, en gran parte, de las respuestas fisiológicas activadas y los órganos



corporales implicados (puede producir un desgaste excesivo). Las características físicas del organismo, su estado de salud y factores de predisposición genética determinarán la aparición pronta o tardía del problema.

## Consecuencias psicológicas del Estrés

- Preocupación excesiva
  - Incapacidad para tomar decisiones
  - Sensación de confusión
  - Incapacidad para concentrarse
  - Dificultad para mantener la atención
  - Sentimientos de falta de control
  - Sensación de desorientación
  - Frecuentes olvidos
  - Bloqueos mentales
  - Hipersensibilidad a las críticas
  - Mal humor
- 
- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
  - Consumo de fármacos, alcohol, tabaco...





El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de [trastornos psicológicos](#) más graves:

- Trastornos del sueño
- Ansiedad, miedos y fobias
- Adicción a drogas y alcohol
- Depresión y otros trastornos afectivos
- Alteración de las conductas de alimentación
- Trastornos de la personalidad



## Fuentes del Estrés Laboral

- **Estresores del ambiente físico:** condiciones inadecuadas de ruido, vibración, iluminación, temperatura, higiene, disponibilidad de espacio físico.

- **Estresores relacionados con el contenido del trabajo (las tareas)**

### **Sobrecarga e infracarga de *trabajo***

Entendemos por *sobrecarga cuantitativa* el exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo. La *sobrecarga cualitativa* hace referencia a las excesivas demandas en relación con competencias, conocimientos y habilidades. La *Infracarga* es la asignación de pocas tareas, o bien, son rutinarias y aburridas, o insuficientes responsabilidades.

### **Exposición a peligros para la integridad física y la salud**

Algunos trabajos (policía, bomberos, mineros) presentan una mayor inseguridad personal, con más riesgos y peligros que otros.

### **Oportunidad para el control**

El grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar

### **Variedad o repetitividad de las tareas**

Grado en que un trabajo requiere diferentes actividades para llevarlo a cabo implicando el uso de diferentes habilidades.

### **Feedback en la realización de la tarea**

La información que recibimos sobre la realización de las propias acciones y sus resultados es un aspecto valorado por las personas. Un «feedback» excesivo de la tarea produciría efectos indeseables.



## **Estresores relacionados con las condiciones organizativas**

### **Estructura Organizacional**

La [organización](#) centralizada en la toma de decisiones y con muchos niveles jerárquicos, así como la excesiva formalización/burocratización de procedimientos genera más alienación y menos satisfacción.

Una confusa política por parte de la dirección, ausencia de valores comunes o falta de identificación con los objetivos de la empresa, hace que los empleados se puedan sentir extraños y desmotivados.

### **Trabajo por turnos y trabajo nocturno**

Los trabajadores que están afectados por él se quejan de fatiga y problemas gastrointestinales. Las influencias son tanto biológicas como emocionales debido a las alteraciones del ciclo sueño-vigilia, y su repercusión en las actividades de la vida socio-familiar.



## Conflicto y Ambigüedad de Rol

Un rol puede ser definido como el conjunto de expectativas que se tienen sobre la persona que ocupa un puesto concreto de trabajo (lo que se espera que piense, diga o haga por encontrarse en esa posición). Cuando se transmiten a la persona demandas y expectativas incompatibles entre sí se da una situación estresora llamada *conflicto de rol*. Cuando se envían expectativas con información insuficiente (no se sabe que se espera al ocupar una posición) se produce una situación de *ambigüedad de rol*.

Los llamados *roles limítrofes* (aquellos que comparten y se encuentran entre dos roles opuestos) producen, por lo general, mayores experiencias de estrés, al encontrarse frecuentemente cogidos «entre dos fuegos». Estos límites pueden ser externos a la organización (un agente de recaudación que está entre usuarios y organización) e internos, bien de carácter jerárquico (el supervisor que está entre sus subordinados y sus superiores), bien de carácter funcional (una persona que por su trabajo está en dos departamentos contrarios o enfrentados de la organización). Las discrepancias en la priorización de las tareas y objetivos son frecuentes.

## Relaciones interpersonales

los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o dificultan.

El *inmediato superior* es un referente importante en el trabajo para un buen número de [personas](#).

El estilo de dirección liderazgo puede ser también fuente de estrés si no encaja con las características de la persona dirigida.

La falta de cohesión en el propio *equipo de trabajo* puede resultar estresante.

El trabajo en *atención directa a usuarios*, en especial si estos presentan problemas personales o familiares (enfermos, internados en instituciones, niños, ancianos, personas con problemas sociales, marginados), son una fuente importante de estrés. (“Burnout”).



## Otros estresores laborales relacionados con el desarrollo de la carrera, NNTT y conciliación

Las personas aspirarán a ir ascendiendo en los diversos puestos que tiene su empresa, es decir, a mejorar y no solo por el aspecto económico; progresarán en su carrera en la medida en que su entorno les ofrezca oportunidades para ello. El excesivo o el escaso progreso o los cambios imprevistos y no deseados pueden ser fuente de tensión.

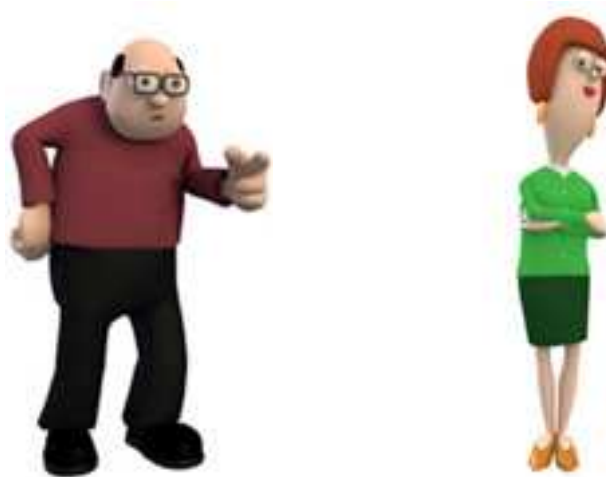
### **Estresores relacionados con la incorporación de nuevas tecnologías**

En el trabajo con ordenadores se ha puesto de manifiesto que su introducción (aprendizaje y dominio de los programas de aplicación, bloqueos y consecuencia de errores) puede producir estrés y costes de adaptación, sobre todo en aquellos trabajadores más resistentes a los cambios, con escasa formación y cuando se requiere una actualización constante en los programas.

### **Relaciones y conciliación trabajo-vida familiar**

Un aspecto frecuentemente citado por los trabajadores al definir los componentes de la calidad de vida laboral es la posibilidad de conseguir un equilibrio entre la vida de trabajo y la vida fuera del mismo (familia, tiempo libre, participación en actividades sociales, etc.).





## Sucesos extraordinarios estresantes

Vivir experiencias críticas, acontecimientos inusuales, sucesos inesperados y desagradables (pérdida de un ser querido), ser víctima (o próximo a la víctima) de un accidente, emergencia o desastre, etc. interrumpe el funcionamiento normal de las personas, proporciona tensión y estrés, y puede favorecer la desorganización, conductas inadaptativas e ineficaces para resolver problemas y crisis psicológica.

**¿Cómo puedo ayudar a una persona significativa a superar una crisis?**



Si la persona está acompañada soportará mejor las preocupaciones extraordinariamente agobiantes, por ello, debemos de empatizar, poniéndonos en su lugar.

- Escuchar sus comentarios, reflejando comprender el relato de los hechos y sentimientos (qué pasó, cómo te sientes),. No debemos contar nuestra propia historia.
- Evitar frases hechas Si no sabes que decir, no digas nada; límitate a estar ahí, mirándole, acompañándole en el silencio. Sólo debes utilizar la frase “sé como te sientes” en el caso de que hayas pasado por una situación similar; en cuyo caso, después de escucharle podrías revelarle cómo te enfrentaste a ello y qué hiciste para recuperarte
- Expresarle aceptación sin juicios y sin tomar partido. A veces, tocar (el antebrazo, el hombro) o abrazar en forma amable y cariñosa puede producir un efecto tranquilizador.
- Normalizar la situación, haciéndole ver que es normal y natural lo que siente, piensa y hace en ese momento.
- Facilitar que hable
- Ayudarle a concretar las consecuencias o problemas surgidos,
- Abordar sus propias soluciones y los obstáculos que interpone para resolver los problemas
- Orientarle para establecer prioridades: a que debe enfrentarse primero y que puede posponer
- Poner objetivos a corto plazo, no intentar resolverlo todo ahora.



## Sugerencias para mantener el estrés en límites tolerables

1. Eliminación de comidas estresantes
2. Tomarse suficiente descanso y sueño
3. Hacer ejercicio de manera regular
4. Evaluar lo que se es capaz de hacer
5. Organizar un tiempo para divertirse y soñar
6. Establecer metas realistas

Considerar los siguientes puntos:

- Lo que hago es resultado de una elección propia.
- Toda elección propia me beneficia de algún modo.
- Tengo dentro de mí todo lo que necesito.
- Puedo elegir tener una mayor autoconciencia.
- Soy responsable del cien por cien de mi vida.
- El grado en que los demás controlan mi vida es el grado en que yo lo permito.
- No puedo cambiar voluntariamente mis sentimientos pero sí mi conducta.
- La mayoría de mis problemas los he creado yo mismo.
- Si elijo continuar creando un problema lo hago porque recibo algún beneficio por continuar con él, o bien porque evito un problema mayor continuando con el actual.





## Técnicas generales para la prevención y afrontamiento del estrés

### Práctica diaria de ejercicio físico

El ejercicio físico aumenta la resistencia física del individuo (funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica) y la resistencia psicológica, ya que durante su desarrollo nos obliga a desplazar la atención de los problemas personales, a distanciarnos emocionalmente, y nos permite el descanso y la recuperación de la actividad mental. Después del ejercicio intenso, el organismo vuelve a su estado normal de equilibrio, produciendo la sensación de sentirse relajado.

El **ejercicio aeróbico** consiste en la actividad sostenida y rítmica de los grandes grupos musculares, especialmente los de las piernas (correr, caminar rápido, natación, ir en bicicleta, el baile). Éstos utilizan grandes cantidades de oxígeno, para permitir que llegue una mayor cantidad de sangre oxigenada a los músculos y responder así al aumento en la demanda de oxígeno. Para que este ejercicio sea óptimo y mejore la capacidad del organismo es necesario practicarlo, al menos, tres días a la semana. Cada día, su tasa cardiaca deberá llegar a la tasa aeróbica apropiada a su edad y sexo y permanecer en este valor durante 20-30 minutos.

Si hacer ejercicio es algo realmente importante para usted, buscará tiempo en su vida para su realización. Tenga presente que como persona ocupada que es, el ejercicio representa una descarga esencial para sus prisas diarias.

### CLAVE: MANTENER LA CONSTANCIA EN LA PRÁCTICA DE EJERCICIO

Las siguientes [sugerencias](#) le ayudarán a continuar su programa de ejercicio hasta que éste se convierta en algo tan automático como comer o dormir.



1. La graduación es la clave. Empiece por poco. No se agote nunca. Si al terminar se siente enfermo, muy dolorido o exhausto, es señal de que ha sobrepasado sus límites. Hacer ejercicio ha de ser algo agradable, no una tortura.
2. Registre sus progresos diarios y semanales.
3. Felicítese a sí mismo por realizar aquellos objetivos que se ha impuesto. Concédase pequeños premios.
4. Fíjese en las propias recompensas del ejercicio. Observe cómo se siente relajado, lleno de energía y cómo han mejorado su concentración y su descanso nocturno.
5. Coloque la lista de objetivos en casa o en la oficina, en varios lugares donde pueda verlos con facilidad durante el día. Cuelgue fotos suyas o de otros practicando su deporte favorito. Cuelgue también, de forma visible, lemas o frases de ánimo.
6. Busque apoyo en su familia y amigos, Reclute personas conocidas para que le acompañen o incorpórese a grupos ya organizados. Asista a algún gimnasio.



## **Pautas de descanso y control del insomnio**

El insomnio es una alteración del sistema nervioso caracterizada por la imposibilidad de dormir a causa de la falta de sueño, sea por dificultad para conciliarlo al acostarse o por despertarse súbitamente, antes de la hora prevista, y no poder reanudarlo. El insomnio generará estados de nerviosismo y fatiga. Su presencia indica estar experimentando una situación de estrés crónica.



Las personas que trabajan a turnos (mañana, tarde y noche) muestran menor satisfacción con el horario y con el trabajo en general, y ello es debido a la alteración de los ritmos circadianos (o nictamerales, que siguen un ritmo de 24 horas, y coinciden con los estados de vigilia y sueño) y sociales.

Para recuperarse de la fatiga diaria es necesario dormir, con variaciones individuales alrededor de 7 horas durante la noche, de manera que puedan darse todas las fases del sueño y se facilite la recuperación física durante las primeras horas del sueño y la recuperación psíquica en las horas siguientes. En el trabajo a turnos, esto no es posible, ya que el sueño se ve alterado, no produciéndose nunca una adaptación plena al cambio horario; ello hace que se vaya acumulando la fatiga, provocando a largo plazo el estado de fatiga crónica, que se considera un estado patológico.

Repasemos  
algunas  
recomendaciones  
para optimizar el  
tiempo  
disponible:

1. DETERMINAR OBJETIVOS Y PRIORIDADES.
2. TOMAR DECISIONES. QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER.
3. DETERMINAR BLOQUES DE TIEMPO PRODUCTIVO Y TIEMPOS DE OCIO.
4. SER REALISTA A LA HORA DE CALCULAR LOS TIEMPOS DE TODAS SUS ACTIVIDADES.
5. DEJAR MÁRGENES DE TIEMPO PARA IMPREVISTOS.
6. APROVECHAR TIEMPOS DISPERSOS, "INÚTILES".
7. PROGRAMAR TIEMPO PARA ACTIVIDADES NO ESENCIALES PERO NECESARIAS.
8. ANTICIPAR TAREAS PARA EVITAR POSTERIORES AGLOMERACIONES.
9. FILTRAR LAS DEMANDAS. SABER DECIR "NO".
10. CONOCER Y MEJORAR LA PROPIA CAPACIDAD DE TRABAJO.
11. SER CAPAZ DE DELEGAR.
12. CONCENTRAR LA ATENCIÓN EN LO QUE ESTÁ HACIENDO. EVITAR LAS INTERRUPCIONES.
13. DEDICAR UNOS MINUTOS A PROGRAMARSE DIARIAMENTE.
14. APROVECHAR SUS HORAS DE MÁXIMO RENDIMIENTO.



### **Enemigos del tiempo:**

- La verborrea como estilo de comunicación
- Las repeticiones inútiles
- El lenguaje confuso y ambiguo, y la falta de información
- El desorden
- Pasar sin aclarar intenciones u objetivos
- Adoptar rituales que son meros formulismos vacíos
- Confundir lo urgente con lo importante
- Interrupciones de teléfono o visitas inesperadas
- Excesivas reuniones, mal coordinadas



## **Técnicas fisiológicas para la prevención y afrontamiento del estrés**

### **Relajación muscular**

La técnica de relajación muscular reduce la tensión fisiológica y es incompatible con la ansiedad. Cuando usted se encuentra angustiado o nervioso, ciertos músculos de su cuerpo están tensos. Si pudiera aprender a identificar estos músculos podría relajarlos y experimentaría una sensación opuesta a la tensión, se sentiría relajado porque sus músculos están relajados. La técnica de relajación que aquí se propone es la conocida como “*Relajación progresiva de Jacobson*”, y consiste en adiestrar al individuo en la realización de ejercicios de contracción-relajación de los principales músculos de todo el cuerpo. Una vez aprenda esta técnica, podrá usarla justo antes de





enfrentarse a una situación que prevé desencadenante de ansiedad, durante la situación mientras está ansioso, y después si todavía se siente perturbado. Hacer relajación dos veces al día (por ejemplo: después de comer y antes de acostarse) o en cualquier momento en que la necesite, le ayudará a mantener un nivel bajo de ansiedad y a perder el miedo por situaciones nuevas.

La *posición de relajación*: sentarse en una silla lo más cómodo que pueda, mantenga la cabeza recta sobre los hombros, no la incline ni hacia delante ni hacia atrás. Su espalda debe estar tocando el respaldo de la silla. Coloque adecuadamente las piernas sin cruzarlas y apoye totalmente los pies en el suelo, ponga las manos sobre los muslos.

La secuencia, es la siguiente:

- 1º tensar los músculos en su grado máximo,
- 2º notar en todos los músculos la sensación de máxima tensión,
- 3º relajarse,
- 4º sentir la agradable sensación de la relajación.

Cuando tense una zona particular del cuerpo, debe mantener el resto del cuerpo relajado. Durante las primeras veces que practique la relajación debe conceder tiempo suficiente para notar la tensión y la relajación, por ello, le recomendamos, que mantenga tensa cada parte de su cuerpo de 5 a 7 seg. y la sensación de relajación dure de 15 a 20 seg. Si con alguna parte de su cuerpo tiene más dificultad, concédase periodos de tiempo más largos.

Una vez que se hayan relajado todos los grupos de músculos, permanezca sereno y quieto y trate de formarse una imagen mental de alguna escena tranquila y suave (paisaje campestre, playa cálida y desierta, conjunto de colores suaves).

Se trabajarán cinco grupos principales de músculos.

1. Músculos de la mano, antebrazo y bíceps (1º dominante y 2º no dominante).
2. Músculos de hombros y cuello (nuca).
3. Músculos de la cabeza: frente y cuero cabelludo, ojos y nariz, mejillas, lengua (y parte interior del cuello), mandíbula y labios.





4. Músculos de espalda, pecho y abdomen.
5. Músculos de nalgas, muslo, pantorrilla y pie (1º dominante y 2º no dominante).

## Respiración diafragmática (lenta y profunda)

La respiración es esencial para la vida. Una respiración correcta es un antídoto contra el estrés. Aunque, por supuesto, todos respiramos, muy pocos conservan el hábito de la respiración natural, completa, que experimenta un niño o un hombre en estado salvaje.

La sangre insuficientemente oxigenada contribuye a los estados de ansiedad, depresión y fatiga y hace que muchas veces una situación estresante sea todavía más difícil de superar. Unos hábitos correctos de respiración son esenciales para una buena salud física y mental.

Los ejercicios de respiración han demostrado ser útiles en la reducción de la ansiedad, de la depresión, de la irritabilidad, de la tensión muscular y de la fatiga. Se utilizan en el tratamiento y la prevención de la apnea, de la hiperventilación, la respiración superficial y la frialdad de las manos y de los pies,





## CÓMO DEBEMOS OBSERVAR NUESTRA RESPIRACIÓN

1. Tiéndase boca arriba en el suelo sobre la alfombra o sobre una manta, y colóquese en la posición de «cuerpo muerto», esto es, piernas estiradas, ligeramente separadas una de otra; las puntas de los pies mirando ligeramente hacia afuera, los brazos a los lados del cuerpo sin tocarlo y con las palmas de las manos mirando hacia arriba; los ojos cerrados.
2. Dirija la atención a su respiración. Coloque una mano en el lugar del cuerpo que vea que sube y baja cada vez que inspira y expira. Fíjese si este lugar se encuentra situado en el tórax; si es así, esto significa que no está ventilando totalmente los pulmones. Las personas que están nerviosas tienden a hacer respiraciones cortas y superficiales que sólo alcanzan la parte más alta del tórax.
3. Coloque suavemente las dos manos sobre el abdomen (estómago) y observe los movimientos que realiza al respirar. Observe cómo su abdomen se eleva en cada inspiración y desciende en cada espiración.
4. Es preferible respirar por la nariz más que por la boca; por tanto, mantenga sus fosas nasales tan libres como pueda antes de realizar los ejercicios.
5. ¿Se mueve su tórax al compás de su abdomen o, por el contrario, está rígido? Dedique uno o dos minutos a dejar que el tórax siga los movimientos del abdomen.

## EJERCICIO PRÁCTICO DE RESPIRACIÓN

1. Aunque este ejercicio puede practicarse en distintas posiciones, para aprender la más recomendable es la que describimos a continuación, aunque puede hacerse recostado en un sillón cómodo. Tiéndase en el suelo sobre la alfombra o sobre una manta, en un lugar silencioso y con temperatura agradable. Doble las rodillas y separe los pies unos 20 cm., dirigiéndolos suavemente hacia afuera. Asegúrese de mantener la columna vertebral recta.
2. Explore su cuerpo en busca de signos de tensión.
3. Coloque una mano sobre el abdomen y otra sobre el tórax.
4. Tome aire, lenta y profundamente, por la nariz y hágalo llegar hasta el abdomen, comprobando que se levanta la mano que había colocado sobre él (hinchándose un poco el estómago y barriga). El tórax se moverá sólo un poco y a la vez que el abdomen. Retenga un momento el aire en esa posición.
5. Suelte el aire por la boca lentamente, haciendo un ruido suave y relajante como el que hace el viento cuando sopla ligeramente. Con ello, su boca y su lengua se relajarán. Haga respiraciones largas, lentas y profundas que eleven y desciendan el abdomen (tomar aire lentamente y contando de 1 a 5; retenerlo, contando de 1 a 3; soltarlo lentamente, mientras cuentas de 1 a 5). Fíjese en el sonido y en la sensación que le produce la respiración a medida que va relajándose más y más.



6. Continúe durante 10 minutos de respiración profunda. Practica varias veces al día (al menos dos veces), durante varias semanas.
7. Al final de cada sesión de respiración, dedique un poco de tiempo a explorar su cuerpo una vez más en busca de signos de tensión. Compare la tensión que siente al acabar el ejercicio con la que sentía al empezarlo.
8. Una vez que se sienta familiarizado con la forma de respiración profunda, practíquela en diferentes posiciones (sentado, de pie, andando) y en diferentes lugares, empezando por los que te resulten más fáciles; no será necesario que cuente mentalmente. Concéntrese en el movimiento ascendente y descendente de su abdomen, en el aire que sale de los pulmones y en la sensación de relajación que la respiración profunda le proporciona.
9. Cuando haya aprendido a relajarse mediante la respiración profunda (tendrá que practicar muchas veces), practíquela cada vez que note que pueda ponerse tenso, ante las primeras señales de ansiedad. La aplicación de esta técnica en su vida cotidiana, supone que sea capaz de ocupar en ella sólo una parte de la atención, mientras deja libre otra parte de su mente para atender otras tareas o cuestiones.

## Técnicas cognitivas para la prevención y afrontamiento del estrés

Utilizadas para cambiar el pensamiento, modificando las evaluaciones cognitivas erróneas o negativas respecto de las demandas o de los propios recursos del individuo para afrontarlas y sustituyéndolas por evaluaciones positivas.

### Imaginación

Para reducir el estrés contamos con la ayuda de la imaginación. “Uno es lo que piensa que es”, así, por ejemplo, si pensamos en cosas tristes, acabamos sintiéndonos tristes; si se tienen [pensamientos](#) ansiosos, se acaba por estar ansioso,

Concentrar la mente en imágenes positivas para alcanzar sus efectos curativos. La visualización de imágenes positivas pretende que la persona imagine mentalmente situaciones y escenas como si realmente las estuviera viviendo, su efecto durará varias horas.

**Escuchar música** es una de las formas más corrientes de relajación. Elija una que sea tranquila y suave, aquella que en el pasado le sirvió. Pero también, la música puede ser utilizada para levantar el estado de ánimo, para alegrarnos en momentos de tristeza.



Para sacar el máximo provecho, debe buscar media hora en la que, de forma ininterrumpida, pueda estar solo. Conecte la [música](#) que haya elegido, instálese en una posición confortable y cierre los ojos.

Cada vez que un pensamiento no deseado aparezca en su mente, fíjese en él y luego descárguelo recordando en todo momento que debe concentrarse en la música y relajarse (con respiración lenta y profunda). Una vez que la música haya terminado, deje que su mente recorra su cuerpo para averiguar cómo se siente. ¿Hay alguna diferencia en cómo está ahora y en cómo estaba al empezar?



## Reglas para suscitar el pensamiento racional

### 1. No me afecta.

Las situaciones de la vida no me hacen sentir ansiedad ni miedo. Soy yo quien hablándome a mi mismo dice cosas que me producen estas sensaciones.

### 2. Todo es exactamente como debería ser.

Decir que las cosas deberían ser de otro modo es creer que la sucesión de acontecimientos que las conforman se ve influenciada por algún elemento mágico. Decir que deberían ser distintos es apartarse del principio de causalidad que rige el mundo.

### 3. Todo ser humano se equivoca.

Esto es algo inevitable. Si no se fijan unos márgenes de error razonables para uno mismo y para los demás es muy probable que se caiga en la decepción y en la infelicidad con extrema facilidad.



## Rechazo de ideas irracionales

Hay cinco pasos (de A hasta E) para discutir y eliminar las ideas irracionales. Empiece por elegir una situación estresante.

**A. Escriba cómo fue la realidad de los acontecimientos en el momento en que le resultaron motivo de distorsión.** Asegúrese de que describe sólo los hechos objetivos, sin incluir conjeturas, impresiones subjetivas ni juicios de valor.

**B. Escriba su lenguaje interior habitual respecto al acontecimiento.** Anote todos sus juicios subjetivos, sus suposiciones, creencias, predicciones y preocupaciones. Después observe cuántas de estas afirmaciones coinciden con ideas irracionales.

**C. Concéntrese en su respuesta emocional.** Elija una o dos palabras claras a modo de etiqueta: mal humor, deprimido, autodesprecio, miedo, etc.

**D. Discuta y varíe el lenguaje interior que ha descrito en el punto B.**



A continuación le mostramos cómo debe hacerse:

1. Elija la idea irracional que desea discutir. A modo de ejemplo, utilizaremos la siguiente idea: «No hay derecho a que tenga que sufrir por este problema».

2. ¿Existe algún soporte racional a esta idea? Dado que, debido a una larga sucesión de relaciones causa-efecto, todo es como debe ser, la respuesta es «No». El problema debe soportarse y resolverse ya que ha ocurrido y ha ocurrido porque se han dado todas las condiciones necesarias para que tuviera lugar.

3. ¿De qué evidencias disponemos de la falsedad de esta idea?

a. No hay leyes en el universo que digan que no debe existir el dolor ni los problemas. Tengo un problema cuando se dan las condiciones necesarias para que aparezca.

b. La vida no es una fiesta. La vida es tan sólo una sucesión de acontecimientos, algunos de los cuales son agradables y otros son incómodos y dolorosos.

c. Cuando los problemas aparecen, es asunto mío resolverlos.

d. Intentar que un problema no aparezca es adaptativo, pero resentirse y no afrontarlo una vez que ya ha surgido es algo contraproducente.

e. No hay nadie especial. Algunas personas pasan por la vida con menos problemas que yo, pero ¿es que esto no puede deberse a que, a veces, yo contribuyo a que se den las condiciones para que surjan los problemas?

f. Sólo por el hecho de tener un problema no significa que tenga que sufrir. Incluso puede ser una buena oportunidad a aumentar mi autoestima intentando encontrar la solución adecuada.





## Seguimos con los cinco pasos...

4. ¿Existe alguna evidencia de la certeza de esta idea? No, mis sufrimientos se deben a mi lenguaje interior a través del cual he interpretado este acontecimiento. Me he convencido a mi mismo de que debo sentirme mal.

5. ¿Qué es lo peor que puede ocurrirme si lo que quiero que ocurra no ocurre o sí, al contrario, lo que temo que suceda, sucede?

- a. Podría verme privado de varios placeres mientras tengo que solucionar el problema.
- b. Podría sentirme incómodo.
- c. Podría no llegar a solucionar nunca el problema y sentirme inútil en ese aspecto.
- d. Tendría que aceptar las consecuencias del fracaso.
- e. Podría ser que los demás no aprobaran mi conducta y me rechazarán.
- f. Podría sentir más estrés, más tensión o una sensación desagradable.

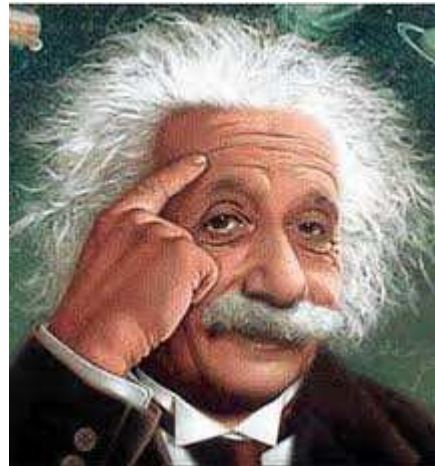
6. ¿Qué cosas buenas podrían ocurrirme si lo que quiero que ocurra no ocurre o sí, al contrario, lo que temo que suceda, sucede?

- a. Podría aprender a tolerar mejor la frustración.
- b. Podría mejorar mi capacidad de afrontamiento.
- c. Podría hacerme más responsable.

**E. Sustituya el lenguaje interior por otro**, ahora que ha examinado detenidamente la idea irracional que ha originado y ha podido compararla con lo que sería una forma de pensamiento racional.

- 1. No hay nada especial en mí. Puedo aceptar las situaciones dolorosas siempre que surjan.
- 2. Afrontar los problemas es más adaptativo que resentirse o huir de ellos.
- 3. Me siento de acuerdo con mi forma de pensar. Si no tengo pensamientos negativos, no tengo emociones estresoras. Como mucho, me sentiré molesto, arrepentido o enfadado, no ansioso, deprimido ni furioso.





## Solución de Problemas

Los problemas a los que no se encuentra solución desembocan en un malestar crónico, en un sentimiento creciente de indefensión que dificulta la búsqueda de nuevas soluciones. Un problema es *el fracaso para encontrar una respuesta eficaz*. A veces, se puede convertir en problemática una situación, si se utiliza una respuesta que parece eficaz en un primer momento, pero que finalmente resulta ser desastrosa. Hay que aprender a definir los problemas no en términos de situaciones imposibles, sino en términos de soluciones inapropiadas. Es útil recordarse a si mismo en todo momento que *“el problema no es el problema, el problema es la solución”*.

Los cinco pasos para resolver el problema:

- 1º Especifique su [problema](#).
- 2º Profile su [respuesta](#).
- 3º Haga una lista con sus [alternativas](#).
- 4º Vea las [consecuencias](#).
- 5º Evalúe los [resultados](#).

El primer paso es identificar las situaciones problemáticas. En realidad, no hay ninguna situación intrínsecamente problemática pero, dado que son infinitas las posibilidades de emitir respuestas ineficaces ante diversas situaciones, estamos condenados a *crear* algunos problemas.





El segundo paso consiste en describir con detalle el problema y la respuesta habitual a dicho problema. Al describir la situación se vea el problema de forma más clara.

Una vez se haya perfilado el problema detalladamente se puede reclasificar, intentando formas distintas de pensar en él.

En esta fase (tercer paso) se utiliza la estrategia denominada “tormenta de ideas”, para conseguir cada uno de los objetivos recientemente formulados. Cuatro normas:

- *Se excluyen las críticas.* Significa que se escribe cualquier idea nueva o posible solución sin juzgar si es buena o mala. La valoración se aplaza para una fase posterior en la toma de decisiones.

- *Todo vale.* Seguir esta norma puede ayudar a salirse de la rutina mental. De repente se puede uno liberar de una visión limitada del problema y verlo desde una perspectiva completamente distinta.

- *Lo mejor es la cantidad.* Cuantas más ideas se produzcan, mayor es la probabilidad de tener algunas buenas. Solamente hay que escribirlas, una tras otra, sin pensar demasiado en cada una de ellas

- *Lo importante es la combinación y la mejora.* Es preciso repasar la lista para ver si se pueden combinar o mejorar algunas ideas. A veces dos buenas ideas pueden juntarse y formar una idea aun mejor.

Es importante no dejar de buscar alternativas demasiado pronto, ya que la “décima idea puede ser la mejor”.

**Consecuencias** En este momento se deberían tener ya varios objetivos alternativos, cada uno con diez estrategias generales de conducta para alcanzarlo. El siguiente paso consiste en seleccionar las estrategias más prometedoras y evaluar las consecuencias de ponerlas a la práctica. Es útil considerar este paso de forma cuidadosa y razonada.

Empezar escogiendo el objetivo alternativo que sea más atractivo. Revisar las estrategias y desechar las ideas obviamente malas. Combinar varias estrategias en una cuando sea posible. A continuación se deberá decidir y planificar los pasos concretos para poner en práctica la estrategia seleccionada. Si se tuvieran dificultades para pensar y seleccionar los comportamientos concretos o pasos para ponerla en práctica, podrá utilizarse el mismo procedimiento de “tormenta de ideas”.



**Resultados** ¿Suceden las cosas tal como estaban previstas? Si todavía no se han alcanzado los objetivos, si el resultado no es satisfactorio, vuelva a considerar la lista de estrategias alternativas. Se pueden pensar más ideas o bien seleccionar una o más estrategias que anteriormente se habían despreciado.





## Resumen del módulo

El efecto que nos producen los acontecimientos está relacionado con la forma en que los percibimos e interpretamos, lo relevante que sea para nosotros y si creemos que nuestras habilidades serán suficientes y adecuadas para enfrentarnos eficazmente a las consecuencias.

Si el trabajo es predominantemente muscular se habla de "**carga física**", si, por el contrario, implica un mayor esfuerzo intelectual hablaremos de "**carga mental**".

El apoyo social reduce el estrés, mejora la salud y amortigua el impacto de condiciones laborales negativas.

El apoyo social puede entenderse como la disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas significativas, permitiendo a la persona creer que: a) se preocupan de ellos y les quieren, b) son estimados y valorados y c) pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas".

El organismo funciona como un todo integrado, no se pueden separar los aspectos fisiológicos (bioquímicos y emocionales) y psíquicos (cognitivos y conductuales), ya que cualquier tipo de respuesta repercute sobre las demás. En nuestro organismo, cuando se produce la respuesta de estrés, se da en los tres sistemas: el fisiológico, el cognitivo y el conductual.

En este proceso de estrés se distinguen tres fases, dentro del Síndrome General de Adaptación:

1ª - Fase de alarma

2ª - Fase de resistencia o adaptación

3ª - Fase de agotamiento

Se pueden seguir diferentes técnicas para prevenir y afrontar el estrés:

- Ejercicio físico, descanso y control del insomnio.
- Relajación y respiración.



**Región de Murcia**  
Consejería de Economía y Hacienda

Dirección General de la Función Pública  
y Calidad de los Servicios



- Técnicas cognitivas (resolución de problemas, rechazo de ideas irracionales, imaginación...).





## Bibliografía

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- “Notas Técnicas de Prevención” (NTP) del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT): 318, 349, 355, 438, 439, 856
- Davis, M. y Fanning, P. (1985) “Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés” Ed. Martínez Roca
- Davis, M., McKay, M. y Eshelman, E.R. (1985) “Técnicas de autocontrol emocional” Ed. Martínez Roca.
- Calle, R (2008) “¡Otra vez lunes! Técnicas para superar el estrés laboral” Ed. Oberon.
- Peiró, J.M. (1999) “Desencadenantes del estrés laboral” Ed. Psicología Pirámide
- Fernández- Abascal, E.G. y otros (2003) “Emoción y Motivación. La adaptación humana” Ed. Centro de Estudios Ramón Areces
- Van der Hofstadt Román, C. (2004) “El Libro de las Habilidades de comunicación” Ed. Díaz de Santos
- Zaczyc, C. (2002) “La agresividad. Comprenderla y evitarla” Ed. Paidós
- Piñuel y Zabala, I. (2001) “Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo” y “Guía de Autoayuda” Ed. Sal Térrea.
- Consorcio NAPO, Vía Storia (2003). Difusión de materiales para las organizaciones AUVA, DGUV, HSE, INAIL, INRS y SUVA. Acuerdo con Agencia Europea de la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU – OSHA) y con los distintos centros de referencia nacionales en la UE.

Los contenidos y el diseño de este módulo han sido coordinados y elaborados por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador de la CARM, con el asesoramiento de la Escuela de Administración Pública. En su diseño final ha colaborado la Fundación para la Formación y la Investigación Sanitaria. Los materiales, imágenes y recursos contenidos en este módulo se han realizado con un **fin exclusivamente docente y no comercial**, teniendo su divulgación un carácter puramente didáctico y no lucrativo, dentro del ámbito de la formación en las Administraciones Públicas.