



EL ESTRÉS LABORAL: UNA PERSPECTIVA INDIVIDUAL Y COLECTIVA

JOSÉ MARÍA PEIRÓ SILLA*

Universidad de Valencia.

Stress has become a relevant well known social phenomenon that has been frequently related to work and labour activities. In fact, surveys about labour conditions have shown, this is a widely extended phenomenon and that there are a great variety of stress sources which produce this experience and use to be associated to negative consequences. In the present work we will analyse, at the first place, the classical exposition of labour stress and then we will remark some important characteristics of an approach that tries to go further, keeping into consideration social and collective aspects as well as the actual labour environment in which this particular type of approach could be used.

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas. Así, por ejemplo, en una encuesta reciente patrocinada por la Comisión Europea entre casi 16,000 trabajadores de los 15 estados miembros de la Unión Europea el 42% indica que su ritmo de trabajo es demasiado alto. (Paoli, 1997). En ella se ponen también de manifiesto diversas experiencias de estrés laboral. Por otra parte, en la III Encuesta sobre Condiciones de Trabajo realizada en España (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997) se ofrecen datos en esta misma dirección sobre la población trabajadora española.

Al tiempo que ha ido creciendo la importancia del estrés en esta sociedad ha ido aumentando también la investigación sobre este fenómeno planteada desde diversos ámbitos disciplinares como la biología, la psicofisiología, la psicología y otras ciencias sociales. En el marco de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones se han desarrollado diversos modelos que han puesto de relieve diversos aspectos significativos. Entre esos modelos han cobrado cada

vez más importancia los que defienden un planteamiento interaccionista y transaccional (Ver Peiró, 1999). Ahora bien, estos planteamientos han puesto el énfasis en una conceptualización individual del estrés, que arranca de una consideración psicofisiológica y subjetiva del mismo y tomado en consideración su componente experiencial y sus consecuencias para la salud y el bienestar personal. Sin embargo, esta aproximación presenta importantes limitaciones al no tomar en consideración los aspectos colectivos del estrés, que son de especial relevancia en el ámbito laboral. En el presente trabajo analizaremos, en primer lugar, el planteamiento clásico del estrés laboral y señalaremos después las características de una aproximación que trata de ir más allá de dichos planteamientos, tomando en consideración sus componentes sociales y colectivos y el contexto laboral actual que requiere este tipo de aproximación.

PLANTEAMIENTO CLÁSICO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL.

La investigación desarrollada durante las últimas décadas sobre el estrés laboral ha ido configurando un modelo que toma en consideración diversos aspectos relevantes (ver Figura 1). En primer lugar, las experiencias de estrés vienen producidas por una serie de situación ambientales o personales que podemos caracterizar como fuentes de estrés o estresores. Esas

* Dirección para correspondencia: Área de Psicología Social. Avda. Blasco Ibañez, 21. 46010 Valencia. Email Jose.M.Peiro@uv.es.
Línea de investigación: Recursos Humanos.

situaciones son percibidas por las personas y entonces se inicia la experiencia de estrés. Esa experiencia desencadena toda una serie de vivencias emocionales, al tiempo que se ponen en marcha una serie de procesos para afrontar esas situaciones y/o experiencias de estrés. En función del mayor o menor éxito de ese afrontamiento y control del estrés, se producen unos u otros resultados para la persona y, la mayor o menor duración de esos resultados pueden tener efectos y consecuencias más significativas y duraderas para la persona. Todas estas relaciones pueden estar moduladas o moderadas por una serie de variables ambientales y personales. Así, existen determinadas variables (p.e. el apoyo social) que modulan la relación entre la experiencia subjetiva de estrés y sus resultados. De este modo, la experiencia de estrés de una persona en un contexto en el que hay un buen nivel de apoyo social tiene resultados menos negativos que los que produce si el apoyo social es nulo o escaso. Como veremos más adelante, son diversas las variables ambientales y personales que pueden jugar un papel amortiguador (o por el contrario magnificador) de los efectos del estrés producidos por el impacto de los estresores y de las experiencias de estrés.

Veamos con algo más de detalle cada uno de los aspectos incluidos en el modelo clásico que acabamos de presentar.

Los estresores o desencadenantes del estrés

Como hemos visto, un episodio de estrés arranca de una situación ambiental o personal que influye sobre la persona planteándole demandas o exigencias que la persona no controla o no puede atender, representado esa falta de control una amenaza para la misma.

Ha habido diversas formas de conceptualizar esas situaciones estresantes o esos desencadenantes del estrés. Una serie de autores han planteado que esos estresores se producen para una persona cuando se produce un desajuste deficitario entre las demandas del entorno (o también las propias demandas) y los recursos con que la persona cuenta para afrontarlas, percibiendo además la persona que no atender esas demandas tiene consecuencias negativas para ella. Así, si una persona debe terminar un informe en el plazo de dos días y no cuenta con el recurso tiempo en grado suficiente para hacerlo, pero si no lo consigue

ello va a tener consecuencias negativas importantes para su carrera, tendrá una experiencia de estrés. Hemos de señalar, que esas demandas no siempre proceden del entorno, hay ocasiones en que las propias personas se ponen niveles de exigencia muy elevados que posteriormente no puede conseguir por falta de recursos y ello les produce estrés. Por otra parte, tampoco los recursos tienen porque ser de la propia persona, a veces son recursos provenientes del ambiente. Si los problemas de la persona que hemos presentado en el ejemplo anterior para finalizar el informe tuvieran relación con la falta de tiempo al tener que cuidar a un hijo pequeño y otra persona de la familia se ofrece para hacerlo, este recurso proveniente de fuera puede permitir a esa persona finalizar el trabajo.

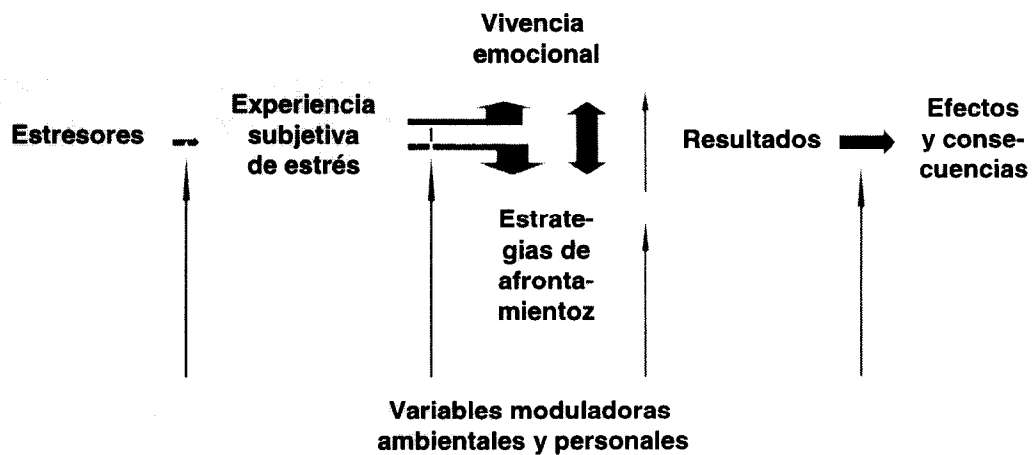
De hecho, el modelo formulado por Karasek establece que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja. En efecto este autor, distingue cuatro tipos de situaciones laborales en función de la combinación de niveles altos o bajos de las demandas y del control. Así, un trabajo con nivel de control bajo y nivel de demandas alto será un trabajo estresante porque la persona no puede responder a esas demandas por falta de control. Por otra parte, un trabajo con nivel de demandas alto pero también con control alto es un trabajo activo pero que no tiene porque resultar estresante. Por el contrario un trabajo con niveles de demandas bajo y un nivel de control también bajo es caracterizado como un trabajo pasivo y finalmente, un trabajo con nivel de control elevado pero demandas bajas es un trabajo con bajo estrés. (Karasek, 1979).

Otros autores han señalado que el aspecto característico de una fuente o desencadenante de estrés es el desajuste entre las necesidades deseos o expectativas y la situación real. En este sentido Edwards (1988) ha planteado que esas discrepancias, en la medida en que superen determinados umbrales, acaban provocando experiencias de estrés.

Por su parte, Warr (1987) ha señalado otra característica de los estímulos y situaciones estresantes para las personas que tiene que ver con su cantidad o intensidad. En efecto, en su formulación del modelo vitamínico este autor plantea que determinadas



Figura 1:
Modelo clásico del estrés laboral.



Fuente: Elaboración propia.

cantidades de ciertos estímulos pueden deteriorar la salud mental de forma análoga a como determinados niveles de ciertas vitaminas perjudican la salud física. Así, niveles insuficientes de las vitaminas afectan negativamente a la salud; del mismo modo niveles muy reducidos de autonomía, variedad, compensaciones económicas, etcétera perjudican el bienestar psicológico. Ahora bien, hay vitaminas en las que niveles excesivos también resultan perjudiciales (la A y la D) y de modo análogo, hay características del trabajo cuyo exceso también puede ser negativo (p.e. la variedad).

- Como se ve, la conceptualización de determinados estímulos o situaciones como desencadenantes del estrés se ha planteado de diversas formas y ello ha tenido implicaciones teóricas sobre el estrés laboral. Junto a estas formulaciones la investigación ha tratado de elaborar taxonomías de los principales estresores laborales y ha tratado de describirlos. Presentaremos a continuación la clasificación que se ofrece en la obra *Desencadenantes del Estrés Laboral* (Peiró, 1999a) caracterizando brevemente los principales estresores que se incluyen en cada categoría.

- Estresores del ambiente físico. Son múltiples los aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etcétera.
- Demandas del propio trabajo. La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etcétera.
- Los contenidos del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar son también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Podemos mencionar entre ellos la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el *feedback* que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.
- El desempeño de roles plantea también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Son ampliamente conocidos y han sido estudiados el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.
- Las relaciones interpersonales y grupales pueden ser fuentes de estrés. Entre ellas podemos

mencionar las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, etcétera.

- El desarrollo de la carrera, en sus múltiples aspectos, es una fuente potencial de estrés. En concreto cabe mencionar estresores como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado lentas, etcétera.
- Diferentes aspectos relacionados con las nuevas tecnologías son también fuentes potenciales de estrés. Podemos mencionar problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías.
- Hay componentes de la estructura o del clima organizacional que pueden resultar estresantes como una excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.
- Finalmente, cabe mencionar toda una serie de estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

Las experiencias de estrés.

Las potenciales fuentes o desencadenantes del estrés producen experiencias de estrés en la medida en que la persona se hace cargo o los percibe como una amenaza o situación con potenciales consecuencias negativas. Por esta razón, la apreciación de la situación como estresante es fundamental en la vivencia de estrés. Lazarus y Folkman (1984) han distinguido entre apreciación primaria y apreciación secundaria en el proceso de aparición de una vivencia de estrés. Estos autores señalan que en la apreciación primaria las personas determinan el carácter de un determinado evento para ellas como irrelevante, benigno o negativo. En caso de estimar que el evento tiene un carácter negativo, mediante un proceso de apreciación secundaria las personas valoran los recursos disponibles para afrontarlo y las potenciales consecuencias que podrían producirse en función del éxito o no de ese afrontamiento. Todas esas apreciaciones, en la medida que no permiten garantizar el éxito ante la situación, hacen emerger la experiencia de estrés. Esa experiencia va acompañada de una

serie de vivencias emocionales y de la selección y puesta en marcha de las estrategias y conductas de afrontamiento.

Vivencias emocionales.

La experiencia de estrés va acompañada de vivencias y respuestas emocionales, y cada vez con más frecuencia, se ha insistido en la importancia de los aspectos emocionales del estrés. Lazarus (1993) ha planteado la importancia de conceptualizar el estrés como emoción. Este autor señala que este tipo de planteamiento proporciona más información sobre la experiencia de la persona y las potenciales respuestas conductuales ante esas experiencias del propio sujeto. Por el contrario, el análisis de esas experiencias a partir del estrés pone más énfasis en las fuentes o desencadenantes de la experiencia pero la propia experiencia queda pobremente caracterizada. Por ejemplo, ante una situación de estrés por una relación inadecuada con un supervisor, el análisis de las vivencias emocionales permite determinar si la respuesta será de decepción, ira o rabia y ello proporciona información relevante sobre las conductas probables que seguirán a esa vivencia. Así pues, el estudio del estrés como emoción puede representar una contribución relevante en el avance del análisis de este fenómeno.

Estrategias de afrontamiento.

El afrontamiento se ha definido como un conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar o reducir las demandas internas o externas creadas por una transacción estresante. Se han ofrecido múltiples clasificaciones o taxonomías de esas estrategias (ver por ejemplo, Peiró y Salvador, 1993). Una de esas clasificaciones distingue las estrategias dirigidas a eliminar o controlar los estresores, las que se dirigen a modificar la apreciación de los mismos y las que tratan de que esas experiencias no incidan negativamente sobre las respuestas psicológicas o somáticas del organismo (como la relajación). Hay otro tipo de estrategias que pueden resultar menos funcionales como la negación o la evitación del problema. Las personas recurren a unas u otras estrategias de afrontamiento en función de la experiencia previa y lo eficaces que estas estrategias se han mostrado en situaciones de estrés vividas anteriormente. Así pues, la fuerza del hábito será una de las razones que



establece prioridades en el repertorio de estrategias de afrontamiento, aunque otros factores también tienen incidencia. De todos modos, si una estrategia se utiliza y no contribuye a resolver el problema, la persona intenta utilizar otra alternativa disponible en su repertorio.

Los resultados de las experiencias de estrés.

Son múltiples los resultados de carácter psicológico y somático que la investigación ha encontrado asociados con las experiencias de estrés si éstas no se han podido afrontar eficazmente. Entre los primeros cabe mencionar el burn-out o desgaste psíquico (ver sobre este fenómeno la obra de Gil-Monte y Peiró, 1997), la depresión, el malestar psicológico, el deterioro de la autoestima, la tensión emocional o la falta de compromiso con el trabajo y entre los segundos, la sudoración en las manos, dolores en las articulaciones, problemas de insomnio, alteraciones gastro-intestinales o de la presión arterial, etcétera.

Consecuencias del estrés laboral.

Las consecuencias del estrés laboral, en comparación con los resultados, hacen referencia a cambios experimentados por la persona que son más estables y duraderos. Así, la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, si no se controla, puede tener consecuencias negativas sobre la persona. Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en patologías gastro-intestinales, crisis nerviosas, etcétera con implicaciones más o menos graves sobre su salud.

Por otra parte, las consecuencias del estrés laboral no afectan solo a las personas que lo viven. Los efectos pueden incidir también sobre la organización. De este modo, posibles consecuencias del estrés en el trabajo son las pérdidas en el trabajo, el incremento del ausentismo, las ineficiencias, errores, etcétera.

SUPUESTOS BÁSICOS DEL ENFOQUE CLÁSICO.

El modelo de estrés que acabamos de presentar recoge las principales aportaciones de la investigación de las últimas cinco décadas. Cuando se analiza esa investigación, se constata una serie de supuestos que apenas han sido cuestionados o considerados explícitamente.

En primer lugar, toda esa investigación ha tomado al individuo como unidad focal de análisis del fenómeno. El estrés, para toda esta investigación, es una experiencia individual, aunque puede estar influida por fenómenos sociales.

En segundo lugar, la investigación realizada parte del concepto de desajuste como base del estrés. El estrés surge como resultante de un desajuste entre demandas y recursos, entre las expectativas y la realidad con que se encuentra la persona o entre las demandas y la capacidad de control.

En tercer lugar, la aproximación es claramente diferencialista. Se trata de determinar las dimensiones de la experiencia de estrés, habitualmente caracterizadas a partir de las fuentes o situaciones que las desencadenan, con el fin de identificar las diferencias en ellas de las distintas personas. También se trata de identificar las diferencias individuales que permiten distintas respuestas y niveles de tolerancia ante esas experiencias de estrés.

En cuarto lugar, la investigación considerada asume el supuesto de que el sujeto es el agente básico en la gestión y afrontamiento del estrés. Por lo general, las experiencias del estrés han de ser manejadas y gestionadas por el sujeto.

En quinto lugar, el estrés ha sido conceptualizado como fuente de efectos negativos para el bienestar psicológico y, por lo tanto, se ha investigado sobre todo en su vertiente de "distrés".

Estos supuestos, han jugado un papel importante al determinar las cuestiones investigadas y con ello los resultados obtenidos. Sin embargo, han introducido también limitaciones en las cuestiones abordadas y en esos resultados. Las transformaciones recientes en el mundo del trabajo requieren el cuestionamiento de algunas de esas asunciones y por lo tanto un replanteamiento de la investigación. Veamos a continuación cuáles son esas transformaciones.

CAMBIOS EN EL MUNDO DEL TRABAJO QUE PONEN EN CUESTIÓN LOS SUPUESTOS DEL ENFOQUE CLÁSICO.

Durante las últimas décadas se han producido importantes transformaciones en el mundo del trabajo y



en la actividad laboral. Enumeraremos las más significativas. En primer lugar, el trabajo está evolucionando de ser predominantemente una actividad física a ser una actividad mental, de procesamiento de información, de solución de problemas, de gestión del conocimiento, etcétera. Además, con frecuencia cada vez mayor, la actividad laboral implica gestionar la incertidumbre y la ambigüedad. Habida cuenta de los cambios en el entorno y de la rapidez de esos cambios así como de la complejidad de los fenómenos planteados en el trabajo es cada vez más habitual la gestión de incertidumbre.

También se constata un incremento del trabajo en equipo y de los equipos de trabajo. Este hecho requiere otro tipo de competencias para un buen desempeño y difumina los límites de la definición de los puestos. Por otra parte, es cada vez más frecuente que una misma persona tenga que trabajar a lo largo de su jornada laboral con diferentes equipos que presentan características y misiones diversas. En esta situación, es más necesario para el trabajador disponer de competencias que le permitan utilizar las competencias para el trabajo en equipo, relevantes en cada caso.

Si atendemos a las transformaciones del empleo, constatamos un incremento en la flexibilidad que se caracteriza por una mayor rotación, mayor diversificación de formas contractuales, temporales, de dedicación y de flexibilidad en los horarios, etcétera y también una mayor polivalencia en las cualificaciones y competencias. Esta polivalencia permite, a su vez, una mayor flexibilidad y versatilidad laboral.

Por lo que se refiere al ámbito y tipo de actividad laboral, se ha incrementado de forma importante el trabajo en el sector servicios, ello introduce importantes cambios en la propia actividad laboral. La importancia de la interacción con el cliente, su papel en la definición de la calidad de servicio y la ampliación del contenido del trabajo incluso a ámbitos emocionales (labor emocional) son innovaciones importantes en la actividad laboral. Las demandas emocionales del trabajo que se derivan de la inclusión de componentes afectivos en la definición de la calidad del servicio, plantean con mayor frecuencia la discrepancia entre las emociones que la persona quería expresar y las que ha de manifestar en función del trabajo que desempeña.

Por otra parte, las organizaciones en las que al trabajar las personas también están experimentando importantes transformaciones. Cada vez con mayor frecuencia, las configuraciones organizacionales se alejan de patrones burocráticos y emergen nuevas estructuras más flexibles como la adhocracia, las organizaciones en forma de red o las organizaciones matriciales, entre otras. Todas estas transformaciones van limitando la jerarquía como base de la organización para sustituirla por diversas "relaciones de mercado" o de proveedor-cliente evaluadas en función de la calidad y valor del servicio que se proporciona a los clientes internos y externos.

Estos cambios han producido también modificaciones en el contrato psicológico. Si definimos este contrato como el conjunto de expectativas y normas (más o menos explícitas) que regulan la relación entre la persona y la organización vemos que en la situación de cambio en la que nos encontramos aparecen reformulaciones importantes del contrato psicológico que, con frecuencia, son entendidas por alguna de las partes como ruptura o violación de los compromisos previamente adquiridos. En este contexto, es importante, encontrar nuevas formulaciones satisfactorias de ese contrato psicológico.

Los cambios que acabamos de mencionar están planteando otros en la manera de gestionar la formación y el desarrollo de la carrera de los trabajadores. Estos cada vez han de tomar más responsabilidades sobre su propia preparación, la potenciación de su empleabilidad y su desarrollo de carrera. Además el incremento de las "mutaciones industriales", o cambios radicales que hacen que determinadas cualificaciones resulten obsoletas y requieren una formación intensa en aquellos que los poseen para adquirir otras que sigan siendo relevantes en el mercado de trabajo, hace más necesaria una formación continua de carácter estratégico que permita mantenerse con valor de empleabilidad en el mercado de trabajo. Los trabajadores, han de asumir mayor responsabilidad en su propio desarrollo de carrera, ya que ésta se produce cada vez menos en el marco de una única organización.

Como se ve, todos estos cambios suponen transformaciones importantes en la actividad laboral en la forma de organizarla y en las propias empresas en las que esta se lleva a cabo. Estas transformaciones, a



su vez, requieren una reconsideración y reconceptualización del concepto de estrés si ha de seguir acotando de forma suficientemente comprensiva los principales aspectos de esa experiencia. De hecho, podemos señalar una serie de implicaciones sobre los supuestos del estudio del estrés que hemos analizado en el apartado anterior.

En efecto, en esta nueva situación laboral es importante cuestionarse si la situación óptima de trabajo es siempre el ajuste o si convendría revisar este supuesto. Habida cuenta de la rapidez con la que cambia el contenido y el contexto del propio trabajo, cabe preguntarse si no es una situación más adaptativa la de un cierto desajuste de las demandas sobre los recursos de forma que la persona perciba el trabajo con un cierto reto que le requiere un desarrollo en sus competencias y habilidades. Desde luego, esa situación potencia el entrenamiento y el ejercicio del aprendizaje continuo y permite al trabajador estar "en forma" y preparado para nuevas demandas y cambios. Determinar la situación de desajuste óptimo y retador con elevadas probabilidades de éxito es una cuestión que merece y requiere investigación. Por otra parte, analizar los posibles efectos colaterales positivos o negativos de esa situación es también un elemento importante a estudiar.

Otra cuestión que requiere consideración es la de una concepción individualista del estrés frente a una que considera también su carácter, al menos en ocasiones, colectivo y comparativo por un determinado grupo de personas.

Una tercera cuestión que se plantea es la de las condiciones o contingencias en las que el estrés tiene sobre todo una función negativa y deteriora la salud de las personas y si existen otras en las que determinados tipos o niveles de estrés cumplen funciones positivas de estímulo y desarrollo y de mantenimiento de la "buena forma" ante las situaciones de cambio e incertidumbre en las que hay que desenvolverse.

Es también necesario desarrollar una aproximación ecológica en el estudio del estrés que tome en consideración, en mayor medida, el contexto, los factores estructurales de la organización y el sistema de trabajo en su globalidad y, por lo tanto, que no se quede en las fuentes de estrés más directamente relacionadas con la persona y el puesto de trabajo.

Lógicamente, esta consideración tiene claras implicaciones sobre el objeto y el sentido de la intervención en la prevención o control del estrés.

Finalmente, es necesario clarificar y determinar en qué medida el estudio del estrés se va a abordar desde un supuesto naturalista que asume la "realidad natural" de este fenómeno o si por el contrario lo considera como "una realidad socialmente construida". Si se opta por esta segunda aproximación es necesario analizar cuáles son los factores sociales relevantes en la actual construcción social predominante del estrés, a qué intereses sirve y qué funciones cumple.

Como se puede ver, en función de los supuestos que se asumen a la hora de investigar, evaluar, diagnosticar o intervenir sobre el estrés, el tipo de actuaciones y planteamientos que se realicen pueden ser muy diferentes. De hecho, durante los últimos años han aparecido una serie de críticas al enfoque clásico cuyo análisis y consideración resulta de interés.

CRITICAS AL ENFOQUE CLÁSICO

Desde el enfoque clásico la consideración típica del estrés lo plantea como un fenómeno o condición individual indeseable que ha de ser controlada y por ello, una buena parte de la investigación trata de identificar las variables antecedentes, moduladoras y mediadoras que intervienen en la relación entre las condiciones objetivas y las experiencias subjetivas de estrés.

Desde este planteamiento las características de esa investigación, basada en los supuestos ya señalados anteriormente, son las siguientes:

- El énfasis en el "fitness" o en la capacidad de vivir con estrés controlándolo.
- El énfasis en el individuo como la fuente básica de estrés.
- El estrés como epidemia (es normal sentirse estresado) aunque no está bien visto "perder las riendas" de la situación.
- La forma de prevenir ese estrés y/ o de controlarlo son las técnicas de gestión del estrés o las estrategias de afrontamiento.

- El estrés como uno de los riesgos importantes de la salud laboral.

No obstante, algunos autores han señalado las limitaciones de esa investigación, que han sido recogidas y sintetizadas por Newton (1995) en las siguientes:

- Excesivo énfasis en una consideración del estrés individualista, apolítica, ahistórica y descontextualizada. La investigación del estrés apenas ha considerado los factores y componentes de grupo en el estrés, su carácter político derivado de los juegos de poder y de intereses en las organizaciones y la sociedad, su carácter histórico que permite comprender mejor el sentido del estrés en nuestra sociedad contemporánea y el análisis de los contextos estructurales y sociales relevantes.
- Además, un análisis crítico de la conceptualización e investigación dominante sobre el estrés pone de relieve su reflejo de la ideología que subraya las diferencias de poder en las estructuras sociales y que culpa primordialmente al individuo de sus propios problemas, señalando su incapacidad para controlarlos y superarlos en lugar de analizar la posición de la que surgen, desde una perspectiva estructural.
- Además, el discurso "clásico" sobre el estrés promueve en las personas una falsa conciencia que le impide descubrir las causas y raíces de los problemas que produce y genera ese estrés.

UN PLANTEAMIENTO ALTERNATIVO: EL ESTUDIO DEL ESTRÉS COMO FENÓMENO COLECTIVO.

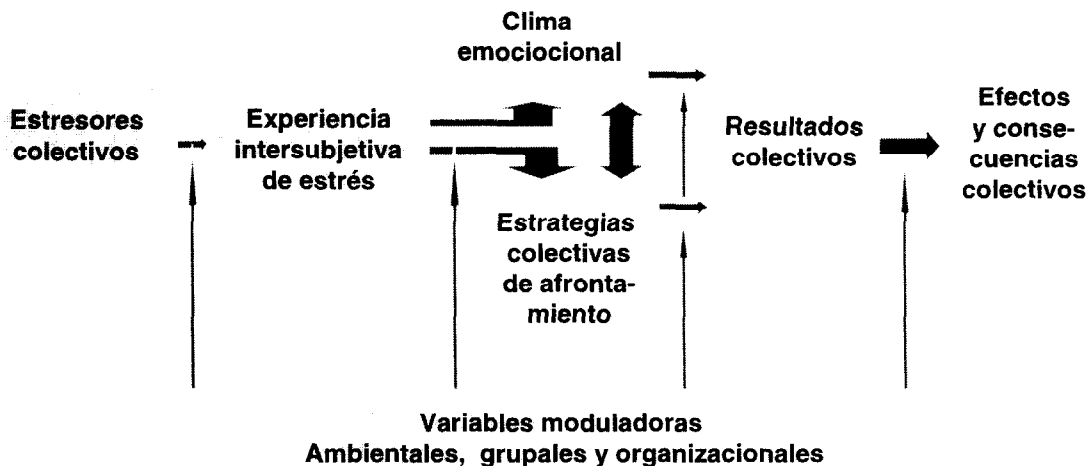
Resulta posible una aproximación alternativa al estudio del estrés que considere ese fenómeno a un nivel colectivo y que por tanto permita analizar las vivencias compartidas y las fuentes de estrés que inciden sobre un determinado grupo o colectivo, así como los aspectos estructurales que inciden sobre esas vivencias compartidas de estrés. Según este planteamiento, es importante considerar los grupos sociales y las relaciones entre grupos sociales como la unidad básica de estudio del fenómeno del estrés. Además, hay que tomar en consideración que las experiencias subjetivas del estrés no pueden

comprenderse adecuadamente si se separa al sujeto de su contexto (especialmente el contexto social) y no se le concibe como capaz de influir sobre el mismo. Por otra parte, no se puede olvidar que las contradicciones en la sociedad y en la organización se reflejan en la ambigüedad con que la gente percibe su situación. Finalmente, la consideración de estrategias colectivas de afrontamiento del estrés y de los problemas que lo producen, permite que las personas reduzcan sus sentimientos de incompetencia derivados del fracaso experimentado al afrontar con estrategias individuales problemas de estrés que tienen origen y expresión colectiva.

Así, un replanteamiento del modelo de conceptualización e investigación sobre estrés que deriva de este enfoque se presenta en la figura 2. En ella, se insiste en un análisis de los estresores colectivos o estructurales, que no dependen únicamente de los desajustes entre demandas y recursos de una persona sino de todo un grupo, lo que amplía el análisis a aspectos estructurales e intergrupales en la consideración de los estresores. Además, al insistir en las experiencias intersubjetivas de estrés se insiste en la apreciación compartida de la realidad, analizando el fenómeno de la experiencia de estrés en términos de cogniciones compartidas y de intersubjetividad. También se presta una especial atención a las emociones compartidas y por lo tanto se toma en consideración el clima emocional de ese colectivo que permite una mejor comprensión de los fenómenos grupales y de sus estrategias de afrontamiento. Especial atención merecen las estrategias colectivas de afrontamiento, que apenas han recibido atención en la literatura sobre el estrés. Finalmente, el análisis de los resultados y consecuencias colectivos y no meramente individuales, aporta también nuevas informaciones relevantes. Un análisis empírico del estrés experimentado por trabajadores de diferentes unidades de una empresa desde esta aproximación se ofrece en el trabajo de Lansisalmi, Peiró y Kivimäki (2000).



Figura 2.
Un modelo para el estudio del estrés colectivo.



Fuente: Elaboración propia.

IMPLICACIONES PARA EL ANÁLISIS Y PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.

Este nuevo enfoque en el análisis del estrés laboral permite replantear una serie de aspectos contemplados en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Como ya hemos visto, en esta ley se contemplan los factores psicosociales desde diversas perspectivas: como fuentes de riesgos (p.e. los estresores de carácter psicosocial), como elementos que influyen sobre la vulnerabilidad de los trabajadores ante diversos riesgos laborales (p.e. estados transitorios de fatiga), como recursos o barreras disponibles en la organización para prevenir los riesgos (p.e. los sistemas de información, de participación etcétera) y como consecuencias nocivas de esos riesgos (p.e. el burn-out o la depresión). La aproximación colectiva en el estudio del estrés, sus vivencias, sus moduladores y sus consecuencias introduce nuevas aproximaciones al análisis de todas esas cuestiones y al abordarlas desde un nivel colectivo identifica fenómenos que son pasados por alto desde una aproximación meramente individual.

Esa aproximación introduce cambios significativos en el análisis o diagnóstico de los riesgos psicosociales y en

la forma en que estos pueden ser eliminados o controlados con el fin de prevenir sus efectos nocivos. En el número monográfico de la Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones sobre "Factores Psicosociales de la Prevención de Riesgos Laborales: Perspectivas Internacionales", hemos publicado un trabajo en el que se plantean las principales pautas para el desarrollo de un análisis y prevención de riesgos psicosociales rigurosa y eficaz tomando en consideración la conceptualización del estrés planteada en este trabajo (Peiró, 1999b).

BIBLIOGRAFÍA

- Edwards, J.R. (1988): The determinants and consequences of coping with stress. En C.L. Cooper y R. Payne (Eds.): **Causes, coping and consequences of stress at work**. New York, John Wiley & Sons.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997). **Desgaste Psíquico en el trabajo.El síndrome de quemarse**. Madrid: Síntesis.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1997): **III Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo**. Información presentada en la página WWW del Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales (INSHT). Madrid.
- Karasek, R.A. (1979): Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implications for job redesign. **Administrative Science Quarterly**, 24, 285-308.
- Lansialmi, H., Peiró, J.M. & Kivimäki, M. (2000): Collective stress and coping in the context of organizational culture.



- European Journal of Work and Organizational Psychology.** (en prensa).
- Lazarus, R.S. (1993). From Psychological stress to the emotions. A history of changing outlooks. **Annual Review of Psychology**, 1993, 44, 1-21.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984) **Stress, appraisal and coping.** New York. Springer-Verlag.
- Newton, T. (1995). **Managing' stress. Emotions and Power at Work.** Sage Publications. London
- Paoli, P. (1997). **Second European survey on the work environment 1995.** Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Loughlinstown House.
- Peiró, J.M. (1999a): **Desencadenantes del estrés Laboral.** Madrid. Pirámide.
- Peiró, J.M. (1999b): Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: el modelo "AMIGO" como base de la metodología "Prevenlab/Psicosocial". En Peiró, J.M. y Bravo, M.J. (eds.) Factores Psicosociales de la Prevención de Riesgos Laborales. Perspectivas Internacionales. Número Monográfico de la **Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones**, 15, 2, 267-314.
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993): **Control del Estrés laboral.** Madrid. Eudema.

