

# **CONSECUENCIAS PSÍQUICAS DEL ESTRÉS Y DE LA INSATISFACCIÓN**

## **1. INTRODUCCIÓN**

El trabajo puede llenar de sentido nuestra vida porque sentimos que nuestro esfuerzo es útil a los demás lo que aumenta nuestra autoestima al comprobar como la sociedad valora, y no sólo económicamente, nuestra labor.

Trabajar bien, hacer bien las cosas suele producir satisfacción, al tiempo que surgen estímulos que invitan a la propia superación, sobre todo en trabajos creativos o poco rutinarios. Trabajar sirve, además, para lograr una independencia económica, que puede tener grandes repercusiones en terrenos como el familiar, y que, en cualquier caso, facilita el que se tomen con más seguridad algunas decisiones.

Frente a todas estas ventajas del trabajo, existen también una serie de inconvenientes; cuando las exigencias del trabajo no se adecuan a las capacidades del individuo, ya sea por exceso o por defecto, cuando no se reconoce el esfuerzo realizado, cuando se trabaja de forma aislada o las relaciones con el grupo no son buenas, puede aparecer una sensación de vacío, generándose sentimientos de frustración, inutilidad (baja autoestima) u hostilidad; favoreciéndose la desadaptación y la inestabilidad psicológica en los miembros que forman parte de la organización.

### **Los mecanismos de defensa**

Concretamente, las variables psicosociales tiene estrecha relación con la manifestación de conductas derivadas de la frustración y con la aparición de conflictos grupales e individuales. La frustración y el conflicto laboral son un efecto de la fatiga, de la monotonía, de una supervisión estricta o agobiante, de la inseguridad en el empleo y de métodos incorrectos para la selección e integración del personal.

Cuando estas variables están presentes en el medio laboral pueden producir un desequilibrio, una tensión en la persona que realiza el trabajo, la cual puede reaccionar tratando de resolver la situación intentando adaptarse a la misma para recuperar su equilibrio.

En caso de que la situación no pueda ser resuelta y el individuo no se adapte, éste puede reaccionar con un sentimiento de frustración. Este sentimiento puede tener consecuencias negativas para el rendimiento, reflejándose en un aumento de la ineficacia y del absentismo.

En numerosas ocasiones, ante situaciones frustrantes, el individuo utiliza determinados recursos que le permitan canalizar las tensiones. Éstos se denominan mecanismos de defensa, y se puede definir como *sentimientos, pensamientos o conductas relativamente involuntarias que surgen como respuesta a la percepción de alguna amenaza psíquica*.

Aunque los mecanismos de defensa son utilizados normalmente en mayor o menor medida por todos los seres humanos, utilizar un determinado mecanismo de forma continua y reiterada puede ser indicador de alteración o trastorno.

Los principales mecanismos de defensa que se utilizan ante las situaciones frustrantes en el mundo laboral son:

### Proyección

Con este mecanismo, las emociones, los sentimientos y los pensamientos son atribuidos a otras personas. El individuo que lo utiliza traslada un sentimiento en el otro en vez de aceptarlo como propio, desembarazándose de esta forma de un sentimiento que no sería capaz de soportar. Echar la culpa a otro es otro modo de expresión de este mecanismo proyectivo.

### Represión

La represión es la contención de determinadas conductas que se producen cuando la satisfacción de una necesidad, aunque en sí misma sea beneficiosa, puede acarrear real o imaginariamente consecuencias negativas en otros aspectos.

Es un mecanismo fundamental en el desarrollo de la persona, ya que nos permite madurar personalmente y vivir adecuadamente en sociedad; sin embargo, cuando la represión surge en demasiadas facetas provoca que los intereses y campos de la persona queden muy reducidos impidiendo un desarrollo flexible de la personalidad.

Además, la energía utilizada en la represión no puede ser aplicada para otros propósitos más constructivos. Como consecuencia, puede sobrevenir un cansancio injustificado e, incluso, en conductas reiteradamente represivas, dar lugar a la aparición de neurosis.

Este mecanismo puede manifestarse de una manera disfrazada en forma de errores lingüísticos, chistes, olvidos y distracciones que ocurren tanto en la vida cotidiana como en el mundo laboral.

### Conversión

La conversión es un mecanismo de defensa mediante el cual un problema de origen psicológico se manifiesta a través de una alteración orgánica.

Se parte de un conflicto puramente psicológico que hace surgir una enfermedad somática con toda su sintomatología, como ulcera gastroduodenal, eczema o hipertensión, por ejemplo. Es decir, aparece una lesión orgánica evidente y demostrable.

A este tipo de problemas se les conoce con el nombre de trastornos o enfermedades psicosomáticas. Éstas se relacionan con la incapacidad de comunicar los conflictos por parte el sujeto.

La tensión, el miedo, la angustia, junto al exceso de trabajo y la actividad generan el estrés que va produciendo cambios en el organismo hasta que, en un momento dado, un órgano lanza una señal de alarma. Este órgano suele ser el más débil y esta respuesta se puede repetir cuando el sujeto se ve envuelto en conflictos o tensiones similares.

## **2. LOS TRASTORNOS EMOCIONALES**

Cuando la organización y el contenido del trabajo constituyen una amenaza psíquica, el individuo pone en marcha todos estos mecanismos de defensa para conseguir la adaptación a la nueva situación y, por tanto, el equilibrio. Si, a pesar, de todos estos esfuerzos, el trabajador no consigue adaptarse (lo que depende tanto de las circunstancias y características personales como de las condiciones laborales en que se encuentra inmerso), puede dar lugar a la aparición de alteraciones emocionales que perturbarán al trabajador en el desempeño de sus tareas.

Es muy difícil hablar de enfermedades mentales específicas originadas en el trabajo, ya que las alteraciones emocionales pueden tener su origen tanto en las demandas del entorno laboral como del extralaboral; sin embargo, ciertas conductas patológicas, ciertos trastornos neuróticos, ciertas desadaptaciones están íntimamente unidos a la actividad profesional.

Determinadas condiciones de trabajo podrían disminuir las defensas psíquicas de los trabajadores, favoreciendo la aparición de trastornos emocionales, tales como los sentimientos de inseguridad, las reacciones de ansiedad, el miedo, las fobias o la depresión.

### Inseguridad

Se caracteriza por una dificultad para tomar decisiones y por una disminución del concepto de las propias capacidades. Los sujetos inseguros vacilan constantemente antes de tomar una determinación; esto les produce un desasosiego que les empuja hacia la retirada y les lleva a rechazar todas las tareas con algún componente de responsabilidad.

Esta situación suele darse cuando las demandas de la tarea exceden la capacidad de la persona, cuando existe sobrecarga cualitativa o cuando se introducen cambios en el trabajo en personas de una cierta edad y experiencia sin una adecuada formación.

### Ansiedad

Es la sensación de tensión o inquietud derivada de la anticipación de algo que se percibe como un peligro externo o interno. En el trabajo, la ansiedad

puede ser provocada, por ejemplo, por la premura de tiempo al tener que entregar un trabajo en un plazo y pensar que no se dispone de tiempo suficiente para ello, desconocer lo que se espera que uno haga, sobrecarga de trabajo, etc.

La ansiedad se manifiesta a través de síntomas de tensión muscular, hiperactividad, estado de alerta mantenido, etc.

En ocasiones la ansiedad puede manifestarse en forma de temor persistente e irracional a un objeto, situación o actividad que es evitada, aunque el sujeto reconozca que el temor es irracional o desproporcionado.

### Depresión

La depresión es un síndrome caracterizado por una tristeza profunda inmotivada y por la inhibición de todas las funciones psíquicas.

El cuadro clínico de las distintas formas de depresión tiene rasgos comunes y es muy característico, presentándose, principalmente, cuatro grupos de síntomas:

- a) Del estado de ánimo: la persona se siente triste, llora o desea hacerlo, siente intensa angustia y desconsuelo.
- b) Del impulso: se caracteriza por la ausencia de energía, falta de vitalidad, quedando la persona apática y desganada. Cualquier tarea trivial que ha de desarrollar le parece abrumadora.
- c) De la valoración de sí mismo y de sus circunstancias. Este tipo de valoraciones se caracterizan por el pesimismo y la desesperanza, apareciendo frecuentemente ideas de acusación, sentimientos de indignidad, de ruina, de negación, etc.
- d) Síntomas somáticos: se pueden manifestar diferentes síntomas somáticos, entre los cuales podemos citar, a modo de ejemplo, el insomnio, la pérdida de peso, diarreas, náuseas, etc.

### Apatía

Cuando el individuo muestra una falta de interés en situaciones que usualmente le provocaban interés.

### Pasividad

Actitud en la que el individuo no hace ningún esfuerzo para dirigir el curso de los acontecimientos.

### Frustración

Estado afectivo que proviene de sentirse bloqueado, impedido o derrotado en la consecución de una meta.

### Agotamiento emocional

Trastorno funcional caracterizado por sentimientos de debilidad y disminución del tono corporal y mental.

## **3. LAS ALTERACIONES COGNITIVAS**

Todas estas alteraciones pueden ir acompañadas por perturbaciones de las funciones cognitivas como la atención, la memoria y el pensamiento.

Desde el punto de vista de los factores psicosociales, el estudio de los procesos cognitivos y psíquicos adquiere una gran importancia, ya que para la realización de una tarea se debe llevar a cabo todo un tratamiento de la información que estará determinado por la situación psíquica y física en la que el trabajador se encuentra.

Para la realización de un trabajo, siempre es necesario poner en marcha tres tipos de procesos fundamentales: físicos (actividad muscular, movimientos, fuerzas, etc), cognitivos (intelectuales) y afectivos (emocionales). Estos tres aspectos no deben considerarse independientes unos de otros, ya que el estado de uno de ellos determinará el funcionamiento de los otros.

En lo que respecta a los aspectos cognitivos veremos a continuación qué entendemos por atención, memoria y pensamiento y qué alteraciones pueden aparecer como consecuencia del trabajo que se realiza.

### La Atención

Se puede definir como una actividad del organismo encaminada a la captación de los estímulos y puede verse afectada tanto por el estado emocional del sujeto como por unas demandas pobres o excesivas de la tarea. Como resultado, puede tener lugar una capacidad disminuida para enfocar, concentrarse y orientarse hacia un objeto o estímulo, lo que incidirá en el rendimiento laboral.

### La Memoria

Es un conjunto de procesos que tiene en común el hecho de retener, almacenar, recuperar y reproducir la información con mayor o menor transformación después de un tiempo dado, aunque no esté presente la fuente de información.. Unas condiciones de trabajo inadecuadas pueden perturbar la memoria dando lugar a olvidos frecuentes.

## El Pensamiento

Es un proceso mental complejo que implica una actividad global del sistema cognitivo con intervención de la memoria y la atención. El acto de pensar abarca la concentración, la reflexión, el conocer y reconocer, el ordenar y conectar mediante categorías lógicas.

El vehículo y la expresión del pensamiento es el lenguaje. Ante una sobrecarga de trabajo, ante determinadas situaciones ansiosas y estresantes, el pensamiento y el lenguaje se quedan inhibidos, lo que puede reflejar una dificultad en la comunicación verbal.

## **4. LAS ALTERACIONES DEL COMPORTAMIENTO**

Ante las situaciones estresantes cada persona intenta controlar la situación conflictiva de acuerdo con sus habilidades y recursos. Serán las consecuencias de esa conducta las que determinen si es eficaz o no y, por tanto, las que indiquen si es conveniente que vuelvan a utilizarse en el futuro.

Disponer de conductas eficaces depende de factores tales como la personalidad, la posibilidad de aprendizaje, las conductas adecuadas de afrontamiento y de si la emisión de éstas, en ocasiones anteriores, fue recompensada.

Por otro lado, el tipo de conducta utilizada (ataque, huida o pasividad) es importante porque nos indica cómo se activa nuestro organismo y, por ello, refleja los posibles trastornos tanto físicos como emocionales que pueden derivarse a medio o largo plazo, siempre que la respuesta de estrés sea demasiado frecuente, intensa o duradera.

Hay estudios que indican que el organismo se activa de manera distinta según enfrentemos el problema directamente, porque creamos disponer de habilidades suficientes, o nos mantengamos pasivos cuando pensamos que nuestros esfuerzos serán inútiles.

Las personas cuyo comportamiento característico es afrontar directamente la situación y buscar una solución, pueden ver superada su capacidad de resistencia. En este caso pueden padecer trastornos cardiovasculares ya que éste es el sistema que más se activa con esta conducta.

En cambio, si la persona no dispone de estrategias para afrontar la situación y no puede hacer otra cosa que soportar el estrés, los trastornos más importantes serán la depresión, el miedo, etc.

### **Los efectos negativos del estrés laboral y la insatisfacción en el comportamiento**

Dado que el organismo funciona como un todo, los recursos fisiológicos al estrés (sudor, hipertensión, temblor, etc.), emocionales (preocupación

excesiva, sentimiento de inutilidad, ansiedad, depresión, etc) y de comportamiento (dificultad para tomar decisiones, equivocaciones frecuentes, exceso de alcohol, tabaco, etc) están íntimamente relacionadas y se producen, a menudo, de manera simultánea, de modo que, bajo condiciones de estrés, se pueden sufrir, a la vez, por ejemplo, dolores de cabeza, irritación y ansiedad.

Las alteraciones del comportamiento comienzan siendo leves: falta de apetito, rapidez en el habla, pero si los factores causantes del problema se mantienen, el comportamiento se puede agravar para dar paso a trastornos más graves como son los temblores, el tartamudeo, el exceso de alcohol y tabaco, la ingestión de medicamentos, etc.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) clasifica los trastornos del comportamiento en:

- Comportamientos activos: quejas, enfrentamientos con compañeros y superiores, rechazo ante determinadas tareas, retrasos, etc.
- Comportamientos pasivos: resignación, indiferencia hacia la calidad de la producción, absentismo, falta de participación, poca disposición para asumir responsabilidades, etc.

De los comportamientos descritos se desprende que afectan tanto a la vida personal y familiar como social y laboral y que, por tanto, además de tener un gran impacto en la salud y bienestar de los trabajadores, repercute en la eficacia de las organizaciones.

Veamos más detalladamente alguno de estos comportamientos.

### Agresión

Es una de las respuestas más comunes ante una situación que produce insatisfacción. Puede aparecer como consecuencia del fracaso para dar una respuesta adecuada a ciertas exigencias del trabajo. El fracaso produce tensión y la persona puede llegar a sentirse frustrada, dando origen a la agresión. La conducta agresiva se puede manifestar a través de la violencia física contra personas u objetos, aunque es más común el uso de la palabra, con fines de insulto verbal, los chismes maliciosos, injurias, etc. A veces, la agresión puede aparecer encubierta, como cuando se ataca la reputación de otro, por ejemplo, al criticar la calidad de su trabajo para causar mejor impresión en los superiores.

También, hay ocasiones en las que se evita la agresión contra la causa directa de la insatisfacción para dirigirla contra personas u objetos sustitutivos. En estos casos suele revestir la forma de hacer pagar a una persona la culpa de otra.

### Aislamiento

Consiste en la falta o disminución de las relaciones tanto con compañeros dentro y fuera de la jornada laboral como en la vida personal. Las actividades en el tiempo de ocio se hacen más solitarias y hay una tendencia clara hacia la desconexión de la realidad social y de la vida familiar, debido a la falta de "ánimo" para prestarles atención.

### Derrotismo

Es el comportamiento que se caracteriza por la falta de iniciativa, el rechazo hacia nuevas propuestas de trabajo o de actividades privadas, una postura negativa y de desesperanza frente al futuro y que se traducirá en una falta de motivación hacia el aprendizaje de nuevas tareas, hacia la formación, etc.

### Abuso de alcohol y otras drogas

El trabajo y las condiciones de trabajo que determinan el medio laboral se convierten, en ocasiones, en causa de insatisfacción, ansiedad, tensión y estrés laboral que originan en el individuo una necesidad de "evasión" que, con frecuencia, comporta la predisposición al abuso de drogas.

El abuso del alcohol y otras sustancias es uno de los síntomas de la existencia de problemas psicosociales en el medio laboral.

Este consumo excesivo se verá favorecido si la persona carece de los medios para modificar la situación conflictiva, si tiene dificultades para controlar su respuesta y, si no cuenta con el apoyo social del entorno.

Habitualmente, se recurre al consumo de alcohol y otras drogas por los efectos que tienen en los cambios de humor. Las drogas son estimulantes que producen cierto bienestar psíquico y sirven para compensar las tensiones e incomodidades.

Por ello, el estrés y otros problemas de tipo psicosocial favorecerá el consumo de drogas si la persona cree, en primer lugar, que no dispone de habilidades para enfrentar la situación por sí misma, en segundo lugar, que la sustancia le proporcionará una sensación de mayor control y, en tercer lugar, se verá favorecido por el aprendizaje social.

Bibliografía consultada:  
"Psicosociología del trabajo"  
Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.