

ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR EL ESTRES EN LA VIDA MODERNA

*Angelina Abarca Molina
Carmen M^a Frías Quesada*

Introducción

Este artículo tiene como propósito fundamental analizar el estrés como una situación a la que nos enfrentamos diariamente; para esto se realiza una revisión sobre los aspectos teóricos que contribuyen a una mejor comprensión de éste. Además se incluye una serie de estrategias que pueden ser aprendidas y practicadas para mejorar la manera como nos enfrentamos a las situaciones estresantes que ocurren, no sólo en el ambiente familiar, sino también en el trabajo.

La docencia es un campo que no escapa a la generación de estrés. Las relaciones del maestro con sus superiores, sus colegas, estudiantes y los padres de estos, son fuentes provocadoras de estrés. Si los educadores aprenden estrategias para enfrentar adecuadamente las situaciones provocadoras de estrés, pueden crear ambientes de aprendizaje más saludables y no hacer a los estudiantes el blanco de las descargas de su estrés.

En el desarrollo de los temas se toman en cuenta el ambiente familiar y laboral por el significado y la relevancia que tienen para adultos, jóvenes y niños y además por la relación estrecha e interdependiente que existe entre ambos.

Al igual que muchas otras situaciones de la vida, aún aquellas que se consideran altamente negativas, tienen su lado positivo; así el estrés puede servir para crecer como personas y como trabajadores. La actitud que asumimos ante el estrés y los estresores es fundamental; no se pueden ignorar, negar o evitar.

Quienes se encuentran constantemente en estrés experimentan poca satisfacción personal; el desempeño en su trabajo se ve disminuido y es lógico que las relaciones con otras personas se afecten negativamente. Esto es particularmente relevante en la labor docente por cuanto afectará directamente a niños y jóvenes, por ser más vulnerables a la conducta de los adultos y porque tienen derecho a una relación sana tanto con sus padres como con sus maestros.

Este tema reviste gran importancia porque la vida se complica cada vez más enfrentando a las personas con muchas situaciones estresantes, con las consiguientes consecuencias que tiene para la persona específicamente, para las organizaciones y en general para la sociedad.

Conceptos básicos

Toda persona independientemente de cuál sea su ocupación, edad o sexo por ejemplo, le asigna un significado al trabajo. Esta percepción está influida por las concepciones que sobre éste tengan tanto la sociedad como el lugar de trabajo mismo en que aquella se desenvuelve.

Autores como Pines e Innes mencionados por Bruhn (1989), coinciden en que el trabajo cumple tres funciones básicas en la vida de una persona: permite obtener el sustento económico, apoyo social y finalmente proporciona identidad y autoestima.

Cada persona tiene una razón o motivación por la que trabaja, la cual afecta el significado que le otorgue al trabajo. De esta manera, para Bruhn (1987) existen dos puntos de vista en relación con éste, los cuales son comunes pero a la vez opuestos.

El primero de ellos es considerar el trabajo como un empleo. En este caso el trabajador percibe que su labor ofrece pocas oportunidades para el control, por ejemplo que es repetitivo, con poco descanso o lo considera psicológicamente demandante si requiere una atención constante y además no le ofrece apoyo social.

La otra visión del trabajo es cuando se considera como carrera. Aquí la actividad laboral forma parte del plan de vida y es posible que haya sido escogido cuidadosamente, por lo que existe un fuerte compromiso con éste y constituye un complemento de otros aspectos vitales.

Cualquiera de estas dos visiones podrían causarle al trabajador estrés, aburrimiento y agotamiento. Sin embargo, es evidente que el trabajo considerado como empleo, reúne todo lo necesario para que se presenten las condiciones antes mencionadas. Por otro lado, si el trabajo absorbe todos los aspectos de la vida, puede conducir al agotamiento entre otras cosas, y la rutina misma puede llevarle a no plantear metas laborales futuras y así dar lugar a la apatía, la frustración y el aislamiento.

Naughton (mencionado por Bruhn, 1989) clasificó como "no adictas al trabajo" a las personas que lo perciben como una obligación, sienten poco o ningún compromiso con éste y lo consideran solo un medio para lograr metas no laborales. Por otra parte, se encuentran las personas "adictas al trabajo"; prácticamente la actividad laboral consume todo su tiempo y energía, eligen trabajar sobre cualquier otra actividad y por lo tanto reducen las oportunidades de comprometerse con actividades no laborales. La adicción al trabajo puede cambiar con el transcurso del tiempo. Así las personas que se inician en el mundo del trabajo requieren invertir un esfuerzo mayor para consolidarse, pero una vez que se han establecido, luchan por un balance entre sus diferentes actividades. La adicción al trabajo es más bien una caracte-

terística duradera, estable y se debe diferenciar de lo que podría ser propio del desarrollo del individuo.

Ya sea que el trabajo se considere un empleo o una carrera, que seamos adictos o no al trabajo, lo cierto es que siempre se está expuesto al estrés laboral y éste puede afectar significativamente la satisfacción de la persona respecto a su trabajo. La actitud nuestra hacia el trabajo está determinada por la satisfacción que experimentamos, por el significado que tiene para nosotros la actividad laboral.

A este respecto el estudio de Abarca (1987) encontró que las doce necesidades incluidas en su investigación, los orientadores no tenían ninguna completamente satisfecha.

Homan, (citado por Bruhn, 1989) considera que el fundamento del concepto de trabajo es la vocación y esta última es la búsqueda de ser humano; por eso considera que la meta del trabajo es la vocación y la meta de la vocación es ser humano.

Al asumir un trabajo en una determinada organización existe una expectativa, se han establecido previamente comportamientos y funciones y es lógico que los miembros de esa organización esperan que el nuevo trabajador cumpla con ese rol. La manera como cumplimos el rol trae aprobación o desaprobación social y a la vez hace que el comportamiento de cada miembro sea predecible.

El rol de trabajador es solo uno de los roles que se podrían desempeñar durante el ciclo vital, puesto que existen otros como el de ciudadano(a), padre/madre, esposo(a), estudiante, etc. Estos roles se combinan, cambian o modifican y a la vez determinan la interacción del individuo con el ambiente. Para Giusti (1991) el desempeño simultáneo de múltiples roles provoca estrés y puede muchas veces generar también agresión y violencia. Lo anterior hace necesario el aprendizaje de destrezas para el manejo de las exigencias derivadas de los roles. Tener conciencia de los roles que se cumplen, ayuda a la persona a identificar, comprender y planificar un equilibrio entre las demandas de estos y las necesidades personales.

Se ha planteado cómo la actitud hacia el trabajo, el significado que se le asigna a éste y los roles vitales que se desempeñan, contribuyen en el surgimiento del estrés.

Concepto de estrés

Es posible encontrar varias definiciones de estrés que facilitan una mejor comprensión de éste; Ivancevich y Matteson (1985) las agrupan en tres categorías.

La primera incluye *las definiciones que se basan en los estímulos*. Por lo tanto consideran que el estrés es la fuerza que actúa sobre la persona, originando en ella una respuesta de tensión. En esta categoría se considera el estrés como un evento producido por el ambiente y que tiene consecuencias perturbadoras para el individuo.

El segundo grupo contiene *las definiciones basadas en la respuesta*, y lo definen como la respuesta ya sea psicológica o fisiológica que manifiesta la persona ante un estresor ambiental. Se asume que existe una respuesta interna ante un ambiente perturbador.

Finalmente se encuentran *las definiciones basadas en el estímulo y la respuesta*. Aquí se combinan los elementos de las definiciones anteriores, de ahí que consideren que el estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrática de la persona. Puede observarse que esta categoría de definiciones destaca el estrés no solo como un estímulo ambiental y la respuesta de la persona, sino que lo considera como resultado de una interacción única entre las condiciones de estímulo del ambiente y las respuestas que éstas producen. Además hay que resaltar que la respuesta del individuo está determinada por sus características personales. Así ante una misma situación cada persona responde de una manera única y particular.

Giusti (1991) menciona que para Lazarus y Monet el estrés es cualquier reacción a eventos de demandas internas, ambientales o de ambos tipos, que provocan un desbalance en el sistema de adaptación del individuo.

Las tres categorías de definiciones se asemejan en cuanto toman en cuenta un elemento común: la presencia de un evento o situación que da origen al estrés, al que se le llama estresor. Las fuentes de estrés son múltiples y diferentes para cada ser humano: de la misma manera, situaciones positivas como un ascenso en el trabajo o bien negativas como la pérdida del empleo, pueden causar estrés. Para Giusti (1991) todo lo que se percibe como

peligroso, aquello que atente contra nuestra seguridad, causa estrés. En el ambiente laboral según Bruhn (1989), el común denominador del estrés es el cambio; por ejemplo en la naturaleza del trabajo mismo, un ascenso, un nuevo jefe, horarios, etc.

La docencia está sujeta a cambios que se presentan cíclicamente. Las nuevas políticas educativas que cada administración gubernamental desea poner en práctica, como por ejemplo nuevos currículos y nuevos libros de texto. El inicio del año escolar es otra fuente de cambios que los educadores deben saber enfrentar: nuevo grupo de niños, de padres de familia y quizá nuevo director y compañeros de trabajo.

La respuesta al estrés es el esfuerzo que hace la persona para adaptarse al cambio y mantener el equilibrio personal. Cuando no se puede recuperar ese equilibrio, es que experimentamos el estrés.

Estresores

Es imposible hacer una lista finita de estresores, puesto que cualquier cosa podría provocar una respuesta; por lo tanto cualquier cosa o evento puede convertirse en estresor. Lo que para una persona puede ser estresante, para otra, aún cuando esté expuesta a la misma situación, puede no serlo; y al contrario, podría ser un estímulo. Por lo tanto el factor principal para determinar si el estrés es un problema, es lo que una persona percibe como estresante. Si una persona percibe la situación como un reto, activa todo su potencial y busca posibles opciones para enfrentarla. Si percibe la situación como amenaza, puede permanecer pasiva ante esa situación y mostrar conductas disfuncionales como la auto-compasión, el aislamiento, la agresión contra sí mismo o contra quienes le rodean.

EL estrés que ayuda a crecer emocional e intelectualmente ha sido llamado por Selye (citado por Ivancevich y Matteson, 1985) *eustrés*, derivado del griego "eu" que significa bueno. Giusti (1991) menciona que Hekeler reafirma lo anterior por cuanto considera que toda persona necesita de estrés para ejercitar tanto el pensamiento como el cuerpo. Por otra parte, está el *distrés* o el "estrés malo", perturbador o crónico, cuando la persona está so-

metida a un constante estrés y por tanto a una pérdida de su equilibrio personal.

Para Giusti (1991), la forma como nos referimos al estrés revela nuestra actitud ante éste. Decir "estoy bajo estrés", significa que no puedo controlar el estresor y por lo tanto éste domina. Si la persona expresa "estoy en estrés", significa que tiene control sobre su reacción a la situación que enfrenta.

En la respuesta del individuo ante un estresor o demanda según Selye citado por Ivancevich y Matteson (1985), se pueden reconocer tres etapas. La *alarma* es cuando el cerebro envía el mensaje, se producen hormonas y a su vez la adrenalina, provoca un estado de tensión en los músculos. Percibidos estos cambios, la persona está ante un peligro, una amenaza o un reto, ya sea real o imaginario y debe enfrentarlo o bien huir. La situación lleva al individuo a una acción o inacción (parálisis) permitiéndole un equilibrio o pseudoequilibrio, lo cual es la etapa de la *resistencia*. En la tercera etapa de *agotamiento*, el estresor puede estar presente o haber desaparecido, pero la sensación de alarma sigue estando.

En algunas ocasiones, las respuestas fisiológicas y psicológicas son tan fuertes que se produce el llamado síndrome de agotamiento, en el cual la persona está en una etapa de destrucción psicológica y física y no puede controlarse a sí misma. Matthews (1990) menciona que de acuerdo con Pines, Aronson y Kaffry, el agotamiento es resultado de una presión emocional constante y repetida y se puede presentar en todas las personas sin considerar la edad, sexo u ocupación. Pines y otros describen el agotamiento como una condición con tres elementos principales: agotamiento físico, emocional y mental. Estos elementos trascienden aquellos que son manejables por el descanso y el sueño.

Para Matthews (1990), el agotamiento surge lentamente hasta que llega el momento en que se hace evidente y la persona muestra síntomas que pueden ser reconocidos por quienes le rodean.

Los síntomas físicos pueden incluir fatiga acompañada de niveles bajos de energía, de entusiasmo y de motivación. Además muestra altos niveles de apatía y resistencia a cambios apropiados.

Los síntomas emocionales se manifiestan como aislamiento, irritabilidad frecuente con los allegados, poco interés por conversar y pérdida del sentido del humor.

El agotamiento mental se manifiesta como aburrimiento con la rutina intelectual o con las tareas que requieren habilidades para la organización y plazos de tiempo. Otros síntomas podrían ser la disminución de la creatividad, incapacidad para dirigir tareas más complejas, desorganización crónica, descuido personal y conductas de aplazamiento.

Las características personales así como la forma en que la persona se enfrenta a las situaciones, tienen un papel muy importante en la cantidad de agotamiento que puede soportar. Sin embargo, en las organizaciones existen ciertas prácticas que podrían promover el síndrome. Algunas de estas pueden ser: el acceso limitado de los trabajadores a la toma de decisiones; cargas desproporcionadas de trabajo entre los empleados que tienen responsabilidades y puestos similares; sistemas disfuncionales de apoyo; comunicación escasa entre administradores y empleados; incapacidad del trabajador para alcanzar metas laborales como reconocimientos y ascensos y finalmente un ajuste inadecuado entre las características personales del trabajador y las demandas del puesto.

Respuestas y consecuencias del estrés

Muy a menudo el estrés está acompañado de sensaciones fisiológicas como pulso rápido, sudor frío, músculos tensos, respiración acelerada, intranquilidad física. Algunas expresiones comunes para las dificultades de la vida diaria se expresan en función de la actividad corporal, así por ejemplo se dice: "tengo mariposas en el estómago".

El estrés también va acompañado por sentimientos y emociones y la intensidad de éstas depende de las circunstancias y varía de persona a persona. Las emociones pueden ser de júbilo, depresión o miedo. En ocasiones se expresan mediante la risa o lágrimas, lo cual sirve de alivio porque si las emociones, sean positivas o negativas, no se expresan, con frecuencia pueden ocasionar mayor estrés.

Algunas respuestas psicológicas a situaciones de estrés pueden ser dificultad para

concentrarse y para tomar decisiones, pérdida de la confianza en sí mismo, ansiedad, preocupación, miedos irracionales y pánico.

Giusti (1991) menciona que existen dos estados emocionales que parecen constantes y consistentes cuando hay reacciones al estrés crónico: la ansiedad y la depresión. La primera se caracteriza por un estado de desasosiego general con excitación fisiológica. En tanto la depresión es una reacción que se caracteriza por la autodevaluación, sentimientos de culpabilidad y una amenaza de desastre.

Tanto la depresión como la ansiedad incluyen aprensión, esto es, sentirse atrapado en una situación negativa. Los dos estados se diferencian según donde se ubique el problema. En el caso de la ansiedad el sentimiento y la amenaza vienen de afuera y en la depresión la situación se ubica dentro de sí mismo, por lo que experimenta culpabilidad.

Existen también respuestas conductuales a las situaciones estresantes, como pueden ser la ingesta de licor, de medicamentos o drogas indiscriminadas; comerse las uñas; cambiar los hábitos de descanso y de alimentación; violencia y agresión.

Cox (mencionado por Ivancevich y Matteson, 1985) agrega los efectos organizacionales del estrés: ausentismo, baja productividad y rendimiento, relaciones laborales pobres, antagonismo e insatisfacción laboral.

Las respuestas psicológicas, fisiológicas y conductuales al estrés no solo afectan a la persona sino también las relaciones interpersonales en la familia, el trabajo y los amigos. Con frecuencia las personas en estrés crónico traen los problemas del hogar al trabajo y viceversa. A este hecho, Hekeler (mencionado por Giusti, 1991) lo llama *transposición*, que se caracteriza por la introducción o descarga de emociones en un ambiente diferente a aquel en el que se originaron. En la vida diaria encontramos ejemplos de transposición: el compañero amable y comunicativo que hoy ni siquiera dio los buenos días, entonces nos preguntamos; "¿y yo qué le hice?". El director o el maestro que vienen de sus casa con serios problemas económicos y demuestran su frustración y estrés sobre sus alumnos que desconocen los motivos personales de aquellos y pueden reaccionar sumamente.

Estrés y trabajo

Para la mayoría de las personas el trabajo es fuente de satisfacción e identidad. Consecuentemente, existe una interdependencia entre su vida laboral y no laboral; por lo tanto las situaciones de estrés en el trabajo influyen en su vida no laboral.

Frew (citado por Ivancevich y Matteson, 1985), identifica ocho fuentes principales de estrés en el trabajo:

- El contrato psicológico no escrito, que se refiere a las expectativas que el individuo espera obtener de su trabajo. Los estresores inherentes a la ocupación y al desarrollo de ésta.
- El impacto negativo que ejercen en la familia las exigencias del trabajo.
- Los cambios.
- La obsolescencia de la organización.
- Las expectativas de los superiores.
- La ideología de la organización.
- El estrés originado para sobreponerse a las exigencias del trabajo.

Ivancevich y Matteson (1985) agregan fuentes estresoras provenientes del grupo y han identificado cuatro estresores grupales:

- La falta de cohesión en el grupo.
- El apoyo inadecuado de grupo.
- Los conflictos intragrupal.
- Los conflictos intergrupales.

El ambiente físico en que se desempeña el trabajo según estos autores, puede ser fuente de estrés. Algunas condiciones de éste como pueden ser la iluminación, la temperatura, el hacinamiento en el espacio físico, el ruido, etc, podrían favorecer la aparición de estrés en los trabajadores.

Estresores familiares

Considerando la interrelación e interdependencia que tienen la vida laboral y familiar, se hará una breve explicación de los estresores familiares.

Como se mencionó anteriormente, la presencia de un estresor demanda que el individuo lo enfrente. Para esto utiliza sus recursos personales y ambientales. De igual mane-

ra, la familia se enfrenta con estresores y por lo tanto deberá apelar a sus recursos. Muchas de las crisis que se producen en las familias son fuentes de estrés. Es importante mencionar que hay crisis que son *evolutivas* y se derivan de los situaciones estresantes que la familia enfrenta en el crecimiento psicosocial de sus miembros y que por otro lado son inherentes a las etapas vitales de la familia y sus miembros. Se puede mencionar como ejemplo el nacimiento de un nuevo hijo y el inicio de la adolescencia en alguno de sus miembros.

El segundo tipo de crisis familiares son las *situacionales*, derivadas de hechos transitorios como puede ser la muerte de un miembro, una enfermedad grave, la pérdida del empleo de alguno de los miembros.

Minuchin (citado por Friedman, 1981) reconoce cuatro fuentes principales de estrés familiar:

- Contacto estresante de un miembro con fuerzas extrafamiliares. Por ejemplo problemas escolares o legales de un miembro hacen necesario que los otros integrantes se acomoden a las circunstancias. Puede ser que este acomodo se haga apoyando (respuesta funcional) o atacando (respuesta disfuncional) al miembro.
- Contacto estresante de toda la familia con fuerzas extrafamiliares como puede ser la pobreza y los problemas económicos.
Estresores transicionales comunes que tienen que ver con el desarrollo de la familia y de sus miembros.
- Estresores situacionales referidos a problemas transitorios. Estos estresores no se pueden predecir y pueden agotar la capacidad de la familia para enfrentarlos.

Ninguna familia escapa a los efectos de los estresores y a la necesidad de hacer cambios internos. Algunas familias son propensas a las crisis en tanto que otras no lo son. Hay dos elementos fundamentales en esto: la percepción y la interpretación que la familia haga del estresor y el uso que hace de los mecanismos para enfrentarse con éste. Si la familia percibe e interpreta los hechos y cambios de forma amenazante, subjetivamente, y de manera distorsionada y no realista, serán más

propensas a las crisis si además se combina con el uso ineficaz de recursos. La familia deberá utilizar estrategias eficaces de enfrentamiento para lograr adaptarse y utilizar los recursos de que dispone.

Entre los recursos internos de la familia se encuentran:

- Autoconfianza mediante un mayor control familiar. Se proporciona mayor estructura y organización familiar; se da un control en cada uno de los subsistemas (esposos, padres-hijos, hermanos): horarios, rutinas prescritas y más rígidas. Este mecanismo es funcional cuando por ejemplo se da la hospitalización de alguno de los padres. Sin embargo, podría ser disfuncional si se convirtiera en forma habitual de adaptación.
- Uso del humor. Es funcional si implica fuerza y superioridad frente al peligro y la calamidad. Es disfuncional si se utiliza como máscara para la expresión emocional directa y para cubrir o evitar problemas.
- Mayor compartir de sentimientos, opiniones, experiencias y actividades juntos para mantener la cohesión.
- Desarrollo de los subsistemas y miembros fuertes. Los fundamentos de la familia serán fuertes y elásticos, si los miembros y los subsistemas son saludables y tienen una autoestima adecuada.
- Control del significado del problema. La interpretación que se da a los eventos estresantes puede establecer la diferencia entre sobre-reaccionar a una situación, reaccionar en forma realista valorando con exactitud la situación o bien subreaccionando al evento, negándolo. Las familias capaces de controlar el significado del problema, tienden a considerar los aspectos positivos de los eventos.

Las familias cuentan con recursos externos para enfrentar los estresores, algunos de estos son:

- Uso del conocimiento. Para responder al estresor se busca información respecto a éste; lo anterior permite a la familia reducir el miedo a lo desconocido y valorar con mayor exactitud el hecho.

- Mayor unión con la comunidad, los miembros participan en clubes, organizaciones y grupos comunales en general. La familia se enriquece con otras fuentes.
- Sistemas de apoyo social. Se consideran aquí recursos fundamentales como son los parientes, los compañeros de trabajo, amigos, vecinos. La red social informal es el grupo que proporciona la mayor cantidad de apoyo en momentos de necesidad. Cada familia y cada miembro tiene una red social única y especial que suministra lazos importantes y es fundamental para la imagen de sí mismo, el sentido de pertenencia y la satisfacción grupal de la familia y sus miembros.
- Grupos de ayuda mutua o de autoayuda. Los miembros se incorporan a grupos de personas que tienen sus mismas necesidades, por ejemplo Alcohólicos Anónimos.

Conflictos de roles

Anteriormente se mencionó que los roles tienen la función de regular la convivencia social, de manera que en el ambiente laboral y en el familiar, el comportamiento del individuo se da con base en esos roles.

Palmer (mencionado por Giusti, 1991) indica que el desequilibrio entre las necesidades personales y las demandas del grupo social, es fuente de muchos de los problemas que enfrentan las personas, tomando en cuenta que la aprobación o desaprobación de cómo se desempeña un rol, afecta drásticamente la identidad personal.

El desempeño simultáneo de diferentes roles puede generar estrés como se anotó anteriormente, debido a los conflictos que pueden surgir. Para Friedman (1981) el conflicto de rol ocurre cuando la persona en una posición, percibe que está confrontada con expectativas incompatibles. El conflicto puede ser entre roles, en este caso las normas o patrones de conducta de un rol son incongruentes con el rol que desempeña la persona. En muchos casos, los conflictos entre roles surgen debido a que son incompatibles entre sí, o a la excesiva cantidad de energía que es demandada como por ejemplo la mu-

jer que es ama de casa, cuidadora de hijos, esposa, estudiante, trabajadora.

Otro tipo de conflicto puede ser dentro de un mismo rol; en éste dos o más personas, incluyendo la persona involucrada, mantienen expectativas conflictivas respecto a la conducta apropiada para un rol. Por ejemplo, las expectativas del jefe y el empleado sobre cómo se debe desempeñar el rol laboral. Ambos pueden tener expectativas diferentes sobre el rol que le corresponde desempeñar al trabajador. Ivancevich y Matteson (1985) consideran que el conflicto de roles, como estresor, disminuye la satisfacción en el trabajo y aumenta la ansiedad en la persona.

Estrategias individuales de enfrentamiento

Anteriormente se ha mencionado que, en presencia de situaciones estresantes, la persona debe hacer uso de mecanismos eficaces para enfrentarlas.

Según Morales (1991) existen dos formas de modificar y manejar el estrés:

- Estrategias para disminuir o cambiar la entrada de los estresores provenientes del ambiente.
- Estrategias para reformar o aumentar los recursos del individuo para manejar los estresores.

Las primeras consisten en modificar el ambiente de la persona temporal o totalmente como por ejemplo cambiar de trabajo, de residencia, de grupos sociales, etc.

Como no siempre es sencillo realizar los cambios antes señalados, existe una serie de técnicas para enseñar a la persona a adquirir o aumentar su habilidad para enfrentar los estresores.

Antes de conocer esas técnicas, es preciso que la persona defina su nivel de estrés mediante la autoexploración. Para Giusti (1991) esta es un esfuerzo consciente y deliberado para iniciar cambios en nuestras vidas; implica el aprendizaje de nuevas maneras de pensar, sentir y actuar. Para lograrlo es necesario conocerse, entenderse y finalmente aceptarse.

Ivancevich y Matteson (1985) señalan que entre los métodos para medir el estrés se

encuentran los cuestionarios, las entrevistas y las pruebas fisiológicas. Es importante mencionar que en libros, artículos de revistas populares y notas periodísticas, a menudo aparecen medidas del nivel de estrés que no tienen datos sobre su confiabilidad y validez, por lo que sus resultados no son de utilidad.

Ante este hecho, parece más conveniente utilizar un cuestionario de satisfacción en el trabajo, concepto que (citado por Abarca, 1987, p. 45) se definió de la siguiente forma: "la consideración de cómo se siente el trabajador respecto a su propia situación". Se considera de esta forma, en vista de que el trabajo es una fuente importante de estrés y que éste último afecta significativamente la satisfacción que el individuo puede experimentar. En otras palabras, a mayores niveles de estrés, la posibilidad de sentirse satisfecho en el trabajo disminuye.

En la literatura consultada se encontró que el Cuestionario de satisfacción en el trabajo, adaptado por Chavarría (1987) reúne características de validez y confiabilidad como para ser empleado con resultados provechosos; además fue adaptado a la cultura costarricense. Este cuestionario consta de 18 reactivos que se responden en una Escala Likert de cinco puntos que fluctúan del total acuerdo (1) al absoluto desacuerdo (5).

Técnicas cognoscitivas

Con respecto a las estrategias para reformar o aumentar los recursos del individuo para manejar los estresores, se encuentran aquellas que tienen una base cognoscitiva y psicológica.

Las técnicas cognoscitivas, como anota Morales (1991):

...son usadas para enseñar a la persona a pensar, interpretar y evaluar el estímulo estresor en forma diferente a como usualmente lo hace. Estas técnicas de reestructuración cognoscitiva son usadas frecuentemente por los profesionales de la salud mental, para ayudarle a las personas a redefinir los estresores en términos más positivos, de manera que su manejo sea más efectivo. (p. 22)

Tanto Giusti (1991) como Romano (1992) consideran que las distorsiones del pensamiento pueden generar estrés excesivo, in-

movilizar a la persona y erosionar la confianza en sí misma. Estos autores mencionan que la forma como interpretamos las situaciones determina el cómo nos sentimos y cómo actuamos ante estas. Las distorsiones del pensamiento nos llevan a actuar bajo premisas que no son correctas. Las técnicas de reestructuración cognoscitiva permiten ser más realista y valorar la situación de una forma más objetiva.

Beck y Matheny y Rirdan (citados por Romano, 1992), identifican las siguientes distorsiones cognoscitivas:

- a. *Pensamiento de todo o nada*: Una situación es buena o mala, correcta o incorrecta, por lo que no hay punto medio.
- b. *Pensamiento perfeccionista*: Todo lo que sea menos que perfecto no es aceptable.
- c. *Sobregeneralización*: Se obtienen amplias conclusiones con poca evidencia.
- d. *Catástrofe*: Se interpretan los sucesos y las sensaciones corporales como mucho más dañinas de lo que indica la información disponible.
- e. *Pensamiento de autocastigo*: Se culpa excesivamente al yo cuando los hechos no ocurren como la persona desea.

En el medio educativo es de especial importancia que los maestros identifiquen sus propias distorsiones cognoscitivas para que las reestructuren y puedan ser modelos más adecuados para sus alumnos a este respecto, evitando que ellos adquieran ese tipo de distorsiones.

Biorretroalimentación

Romano (1992) define esta estrategia como un procedimiento que mide las respuestas fisiológicas y da a la persona retroalimentación inmediata sobre lo que ocurre en su cuerpo.

Ivancevich y Matteson (1985) anotan que la biorretroalimentación es tan antigua como la humanidad porque cada vez que se toma el pulso y la temperatura o se revisa el ritmo respiratorio se está practicando la biorretroalimentación. Lo que es relativamente nuevo son

las máquinas que detectan procesos fisiológicos y dan información sobre ellos.

Como señala Giusti (1991) una máquina:

...informa los cambios físicos que están asociados con reacciones de estrés: aumento en los latidos del corazón, tensión muscular, aumento de humedad en las manos, por ejemplo... (p. 116)

Esta ayuda que brinda la máquina sirve como base para definir si las respuestas fisiológicas están notoriamente fuera de su ritmo normal, la persona requiere practicar algunas técnicas que le permitan recuperar ese ritmo, como por ejemplo el ejercicio físico, la relajación muscular profunda y la meditación entre otras.

Ejercicio físico

Como anotan Ivancevich y Matteson (1985) existen:

...pruebas disponibles (que) sostienen que el ejercicio es una efectiva herramienta contra el estrés e igualmente, un contribuyente a la salud física. Quienes hacen ejercicio reportan reducción de la tensión, aumento en la energía mental y una mejoría en el sentimiento de valor personal" (p.243).

Para Giusti (1991) un plan de ejercicios adecuado al estilo de vida, necesidades y aspiraciones reduce la tensión. Esta autora sugiere ejercicios aeróbicos, natación, trote, tenis y ciclismo.

Relajación muscular profunda

Usualmente el estrés produce tensión en los diferentes músculos del cuerpo. Si la persona se percata de ello puede eliminar dicha tensión practicando lo que Galassi y Galassi (1977) denominan relajación muscular profunda, que ellos definen como un medio eficaz de enfrentarse con el estrés y reducir la ansiedad. Se basa en la premisa de que aprendiendo a relajar varios grupos de músculos, se puede aprender a enfrentar el estrés más eficazmente.

Después de haber aprendido la relajación muscular profunda se sugiere practicarla sistemáticamente por 20 o 30 minutos.

Romano (1992) y Galassi y Galassi (1977) recomiendan que la misma persona grabe en una cinta los procedimientos de relajación que va a utilizar o bien solicitarle a alguien que posea voz suave que realice este trabajo.

La cinta debe empezar pidiendo cerrar los ojos, colocarse cómodamente en una silla o en el piso. Las instrucciones de relajar cada uno de los músculos se dan en un orden y con una pausa de cinco a siete segundos en la cinta para mantener la tensión. Luego se dice: "Ahora relájese completamente" y se da una pausa de veinte a treinta segundos en la cinta para relajarse.

Quien lo desee puede tener dos cintas, una en la que cada grupo de músculos es tensado y relajado dos veces antes de seguir con el siguiente grupo de músculos; y otra en la que cada grupo es tensado y relajado solo una vez. Al finalizar se puede repetir una o dos veces el ejercicio número doce de respiración profunda, pues mucha gente lo encuentra muy relajante. Además, al finalizar la cinta se puede sugerir lo que Romano (1992) llama ejercicio de visualización, esto es imaginarse en un lugar muy agradable y libre de estrés. Puede usarse música suave como fondo para aumentar el efecto de la relajación. Es importante que en una guía de relajación para un grupo completo, se seleccione un lugar que sea relajante para todos los miembros.

La cinta concluye así: "Ahora Usted está muy relajado y en un momento le pediré que abra sus ojos. Cuando los abra, Usted estará alerta y todavía relajado. Contaré de cinco a uno. Cuando llegue a uno abrirá sus ojos: cinco, cuatro, tres, dos, uno".

Conclusiones

El estrés no siempre es dañino y perjudicial; por el contrario el eustrés (estrés bueno) es indispensable para el desarrollo personal y profesional. Sin embargo, el distrés crónico (estrés malo) puede llevar al agotamiento físico, mental y emocional y por ende, a un desgaste de los recursos con que cuenta el individuo para enfrentar las situaciones estresantes que a diario se le presentan.

El trabajo constituye una de las actividades más importantes en la vida de las personas, no solo por los resultados que se obtienen de éste, sino también debido al tiempo y energía que se le dedica. Así, puede representar una fuente de satisfacción o de estrés y las consecuencias que se deriven en cada caso, afectan tanto el bienestar físico, mental y emocional como la vida familiar y social del ser humano.

Tal como se mencionó anteriormente, algunas condiciones y situaciones de trabajo están asociadas con el agotamiento de los trabajadores. Para Savicki y Cooley (1987), los altos niveles de agotamiento se asocian con el poco acceso de la persona a los asuntos de procedimientos y políticas; con la carencia de autonomía del trabajador dentro de la estructura laboral; con la falta de claridad respecto a los objetivos y responsabilidades y con escaso apoyo y estímulo a las ideas nuevas.

Si bien el estrés afecta a todas las personas independientemente de su ocupación, algunos trabajadores están más expuestos a este debido a la naturaleza y condiciones propias de su actividad laboral. Bonilla (1988) señala que la docencia es uno de los trabajos socialmente orientados (educadores, psicólogos, trabajadores sociales, enfermeras, orientadores, promotores sociales, médicos) en los que se está más expuestos a la fatiga ocupacional.

Cox (1994) mostró que existe una demanda adicional de docentes de I y II ciclo motivada por las incapacidades a las que los maestros en servicio se acogen, por motivo de enfermedad o de licencia por maternidad. En el estudio de Cox (1994) no se consideran las incapacidades menores de 3 meses, que también requieren un sustituto.

Estas incapacidades han resultado ser tan numerosas que provocó que autoridades de la Caja Costarricense de Seguro Social tomaran medidas para controlarlas. Es posible que entre las causas de esas incapacidades que son relativamente cortas, se encuentren las manifestaciones físicas y emocionales del estrés y del agotamiento laboral.

Los ambientes laborales asociados con bajos niveles de agotamiento presentan características como trabajadores fuertemente comprometidos con su actividad laboral; las relaciones con los compañeros son estimuladas y

las relaciones con los supervisores son de apoyo.

Para enfrentar los estresores y minimizar las consecuencias negativas del estrés, existen diferentes estrategias. Unas permiten cambiar o disminuir la entrada de estresores y otras refuerzan los recursos del individuo para manejar los estresores, tales como la biorretroalimentación, la relajación muscular profunda, el ejercicio físico y el entrenamiento en reafirmación (asertividad). La persona puede aprender a utilizar esas estrategias que pueden ser enseñadas ya sea en ambientes de educación formal, no formal e informal.

Referencias

- Abarca, A. (1987). Satisfacción en el trabajo. *Educación*, 11 (1). 45-50.
- Bruhn, J.G. (1989): Job stress: An opportunity for professional growth. *The Career Development Quarterly*, 37, 306-315.
- Cox, A. (1994) *Proyecciones de la oferta y la demanda de docentes de I y II ciclo*. OPES/3/94.
- Chavarría Navas, S. (1987). *A study of the relationship of social support to job-related stress and job satisfaction among special educators in Costa Rica*. Doctoral Dissertation. Gallaudet University, Washington.
- Friedman, M.M. (1981). *Family nursing. Theory and assessment*. New York: Appleton Century Crofts.
- Giusti-Ortiz, L. (1991). *Calidad de vida, estrés y bienestar*. Puerto Rico: Ed. Psico Ed.
- Ivancevich, J.M.; Matteson, M. (1985). *Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- Matthews, D. (1990). A comparison of burnout in select occupational fields. *The Career Development Quarterly*. 38, 230-239.

- Morales, Marietta. (1991). Manual para el manejo del estrés. *Actualidades en Psicología*. Vol 7, Nº 70.
- Romano, J.L. (1992) Psychoeducational interventions for stress management and well-being. *Journal of Counseling and Development*, 71, 199-202.
- Savicki, V. and Cooley, E. (1987). The relationship of work environment and client contact to burnout in mental health professionals. *Journal of Counseling and Development*, 65, 249-252.