

## Programa de prevención y gestión del estrés en la empresa

### CONTEXTO EN EL QUE NOS MOVEMOS

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), niveles elevados de estrés y otros trastornos relacionados, como la ansiedad y la depresión, constituyen las principales causas de incapacidad laboral en los países desarrollados, en los últimos años. Llegando a estimar que en el 2020, la depresión será la segunda causa más importante de incapacidad en el mundo.

Por otro lado, y ya desde la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del año 2010, elaborada anualmente por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, un alto porcentaje de trabajadores señalan, cada año sistemáticamente, problemas tales como: alteraciones del sueño, irritabilidad, cefaleas o sensación continua de cansancio, como principales síntomas derivados de situaciones de estrés.

Para conocer el contexto global en el que nos movemos, también es necesario partir del concepto de salud. Según la OMS se define como un estado de **equilibrio físico, psicológico y social**; y no solo la mera ausencia de enfermedad. Es decir cuando hablamos de estar sano, saludable, también nos estamos refiriendo a nuestra salud psicológica, a nuestra salud mental.

Existen numerosos argumentos que explicarían por qué a día de hoy, tras 20 años de aplicación efectiva de la Ley PRL 31/95, todavía hay empresa reacias a gestionar estos temas dentro de su organización, a analizar los factores de riesgo causantes de unos niveles de estrés tan elevados:

- Por un lado el concepto de "salud psicológica" suele identificarse como algo intangible.
- Por otro lado la Psicología Aplicada como disciplina de la Ley 31/95 está teñida de cierta subjetividad ya que se enmarca en el proceso de interacción del trabajador con las condiciones reales de su trabajo, es decir de su percepción de las mismas.
- Además los factores de riesgos psicosocial son susceptibles de provocar diferentes consecuencias: unas más "objetivables" (absentismo, rotación, accidentes/incidentes, conflictividad, ..) y otras más subjetivas (por ejemplo estrés, manifestación que a pesar del patrón de reacciones habitual suele materializarse de una forma u otra según el umbral de resistencia de cada individuo); umbral sobre el que influyen variables moduladoras de carácter personal como: edad, motivación, experiencia, rasgos personalidad, etc.

Esta amalgama de situaciones /peculiaridades provoca que muchas empresas, aun a día de hoy, no sepan exactamente por dónde empezar en relación a la gestión de sus niveles de estrés.

Ya la Agencia Europea dedicaba el año pasado su campaña bianual a la gestión del estrés y aportaba el siguiente dato: "El 50% de los trabajadores dice que el estrés no se gestiona adecuadamente en su lugar de trabajo"



Pero ¿es posible creer que un porcentaje tan elevado de organizaciones no haga nada respecto al estrés de su plantilla?

Queremos pensar que la realidad no es tan pesimista; probablemente el porcentaje no sea tan elevado. Hay empresas que llevan a cabo campañas de sensibilización, implantan medidas, evalúan riesgos psicosociales... **¿La cuestión será, entonces, el cómo se hace?** Es decir ¿estas

acciones, son **planificadas, diseñadas, difundidas y ejecutadas** correctamente, de forma que lleguen, **que impacte en los trabajadores?** Quizá sea esta la pregunta clave que nos deberíamos hacer

Desde una aproximación estricta del cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) 31/95, lo óptimo es **identificar los factores de riesgo psicosocial** de las condiciones y puestos de trabajo y evaluarlos con la finalidad de trabajar sobre las causas, controlando, reduciendo, o eliminando su incidencia.

El **objetivo**, por tanto de la organización no ha de ser medir el estrés, sino **valorar** la probabilidad (riesgo), de que determinadas **condiciones de la organización del trabajo**, puedan llegar a producirlo, a producir ese estrés.

Pero ¿qué sucedería si las empresas decidiesen ir más allá del cumplimiento estricto de la Ley PRL 31/95? Si además de lo anterior, lo **COMPLEMENTASEN** con la implantación de estrategias y herramientas que ayuden a promocionar y garantizar la salud psicológica de los trabajadores y garantizar su bienestar? Pues que estarían contribuyendo a convertirse en organizaciones sanas y seguras, que son aquellas que realizan esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos, mediante buenas prácticas relacionadas con la mejora de la salud, la organización de las tareas y el ambiente social.

#### QUÉ ESTAMOS HACIENDO EN LA PRÁCTICA

Desde MUTUA UNIVERSAL, trabajamos en el apoyo a nuestras empresas asociadas en la prevención y gestión de riesgos de naturaleza psicosocial, haciendo una **gestión integral de la situación (abordaje integral)**, mediante mecanismos de acción en cada fase, que permiten poner el foco en el **trabajador** como **factor diferencial**, para contribuir a su empoderamiento personal.

Este abordaje integral arranca con la prevención y asesoramiento inicial, a través del cumplimiento del Plan General de Actividades Preventivas del Ministerio. Pasando por la **gestión integral de la seguridad y salud en el trabajo** centrada en habilidades y competencias que contribuyen al desarrollo personal y al bienestar psicológico de los trabajadores. E incluye, finalmente, el abordaje asistencial de aquellas casuísticas de accidente que lo requieran con el fin minimizar la posibilidad de que se desarrollen conductas evitativas o trastornos a medio plazo.

#### Mutua Universal: abordaje integral



En esta fase intermedia del proceso es en la que, desde la **Área de Prevención** ayudamos a nuestras empresas protegidas a **reforzar y completar su actuación en gestión del riesgo psicosocial y prevención del estrés.**

Veamos en detalle esta labor, es decir esas líneas de sensibilización óptimas en gestión psicosocial por las que apostamos en Mutua Universal; y por las que cualquier organización debería apostar para hacer una gestión de los riesgos psicosociales y el estrés que garantice el bienestar de su plantilla.

La apuesta implica un esfuerzo conjunto de Empresas, trabajadores y sociedad por mejorar la salud y bienestar de las personas. Tal y como dice la OMS ***“La salud y el bienestar de los empleados no solo constituyen fines nobles en sí mismos, sino que además son esenciales para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas.”*** (OMS)

Es un esfuerzo sí, pero lleva asociado un enorme beneficio personal (individual), y organizativo.

- Individualmente los trabajadores mejorarán su salud, interiorizando hábitos que les ayudarán a cuidarse.
- A nivel organizativo aquellas empresas que promueven la salud en sus organizaciones obtiene numeroso beneficios:

LAS ORGANIZACIONES EN LAS QUE LOS TRABAJADORES PERCIBEN QUE SE PROMUEVE LA SALUD Y EL BIENESTAR DE FORMA ACTIVA:
Obtienen 2,6 veces más beneficios
Tienen 7,9 veces más engagement
Retienen 4 veces más el talento
Son 3,6 veces más creativas e innovadoras

Fuente: Right Management (2009). *Wellness and Productivity Management: A New Approach to Increasing Performance.*

En definitiva construir una **cultura organizativa** orientada a la promoción del bienestar (es decir convertirnos en organizaciones saludables) debe incluir **protección a la salud y promoción de la misma, ayudando al trabajador a desarrollar al máximo sus competencias y fortalezas**, y así alcanzar ese estado de salud plena al que se refiere la definición de la OMS. De esta forma las empresas estarán ayudando a los trabajadores, no sólo a cumplir con sus objetivos, sino también a sentirse realmente satisfechos en el trabajo.

Alcanzar este objetivo, es una labor de largo recorrido para las empresas, para lo cual no existen fórmulas magistrales/(infalibles) que nos sirvan por igual para todas las organizaciones, ya que dependerá de la cultura de cada empresa. Pero sí existe un abanico muy amplio de posibles acciones a poner en práctica, las cuales contribuyen al desarrollo personal y profesional de cada trabajador, incidiendo de forma indirecta en el aumento del **salario emocional** que esa organización brinda a sus empleados.

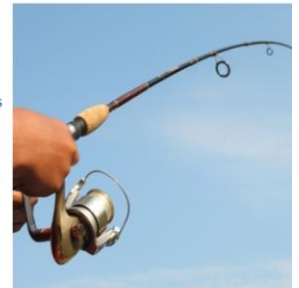
**Por ejemplo:** Potenciar SIEMPRE la **participación** de todos: Uno de los factores psicosociales clave que contribuye a la generación de espacios psicosocialmente saludables, es la participación del trabajador en la propuesta de mejora de las condiciones de trabajo. Sin olvidarnos, por supuesto, de dar el retorno oportuno de todas las aportaciones.

La posibilidad de participación se convierte en el elemento que vertebra todas las demás acciones:

- Favorecer actitudes de cooperación, colaboración y cohesión entre los diferentes departamentos y áreas, refuerza las relaciones interpersonales y contribuye a trabajar además, de forma proactiva, en la minimización de posibles situaciones de conflicto.
- La delegación, bien utilizada, es una poderosa herramienta de desarrollo de personas, potencia el empoderamiento y aumenta el nivel de autoestima de los trabajadores.
- Tener presentes en todo momento las metas a alcanzar, poniendo el foco en los logros, las habilidades, las fortalezas y las bazas colectivas de que disponemos.
- En la medida que nuestra organización sea capaz de percibir, expresar, usar, comprender y regular eficazmente sus emociones y estados de ánimo - individuales y colectivos-, conseguirá afrontar eficazmente los objetivos y obstáculos del día a día. Ya que la capacidad para regular emociones y estados de ánimo es un buen factor de protección frente al estrés.

#### Acciones motivadoras

- Fomentar el trabajo en equipo
- Comunicar de forma clara y continua
- Delegación adecuada
- Enfoque a objetivos desde las fortalezas
- Dar ejemplo, ser justo y ecuánime
- Reconocer, valorar: crítica constructiva
- Visión positiva
- Persuadir vs. ordenar



**Desde Mutua Universal**, ayudamos a nuestras empresas asociadas en la sensibilización y promoción de actuaciones como las anteriormente descritas que impactan en la gestión del estrés y el bienestar colectivo a través de servicios/productos/actuaciones, como el **PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DEL ESTRÉS EN LA EMPRESA**. (PPGE)

Este programa pretende sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia de saber manejarse adecuadamente ante situaciones de estrés. Además de aumentar la conciencia de los trabajadores de que, la adopción de ciertos hábitos y estilos de vida, mejorarán su salud, tanto física como mental.

Nuestro programa enseña a los trabajadores estrategias de afrontamiento del estrés, combinando orientaciones teóricas con aplicaciones prácticas y de entrenamiento real.

La interiorización de conocimientos, pilar del programa, continúa con talleres presenciales centrados en los aspectos de intervención sobre la propia persona. Se trabajan estrategias de afrontamiento y autogestión de las situaciones de estrés, mediante dinámicas grupales: técnicas cognitivas (habilidades sociales y de comportamiento), técnicas fisiológicas (relajación y respiración) y técnicas generales de autocuidado (hábitos de vida saludables).

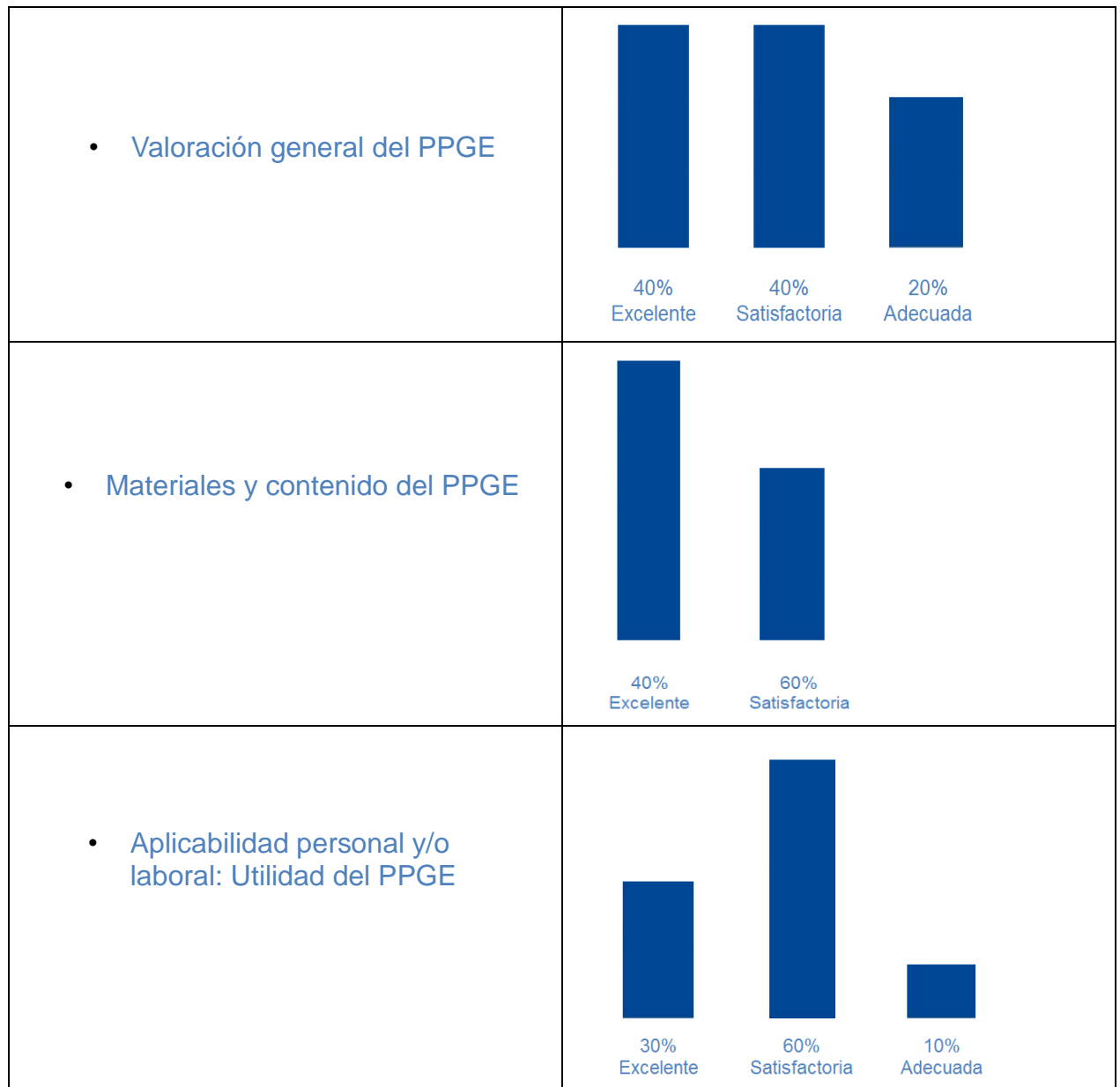
Los talleres se refuerzan con instrumentos de apoyo como el **DVD “Desconecta”** herramienta multimedia en la que los trabajadores podrán encontrar aquellas pautas, recomendaciones y ejercicios que les ayuden a entrenar (fortalecer), su umbral ante situaciones de tensión.

El **PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DEL ESTRÉS** de Mutua Universal se adapta a la empresa, analizando previamente el contexto organizativo y personalizando al máximo la intervención en colaboración con la dirección y los representantes de los trabajadores, creando un plan consensuado que se difunde a la plantilla. El programa finaliza con una valoración de resultados y un seguimiento posterior de impacto del mismo.

**RESULTADOS Y CONCLUSIÓN: CÓMO LO ESTAMOS HACIENDO**

A continuación resumimos el retorno de nuestras intervenciones entre el periodo 2012 a 2014. Es decir el feed-back que hemos recibido de nuestras empresas asociadas en nuestra labor de asesoramiento y promoción de la salud psicosocial en el trabajo.

Esta valoración pretende conocer el grado de satisfacción general de nuestras empresas asociadas en relación a este programa, indagando de forma detallada en: valoración general – materiales y contenidos – utilidad.



Los principales beneficios concretos de este programa son: (PPGE Mutua Universal)

- Enfoque holístico de la persona, mejorando su entorno laboral y personal
- Complementa las actuaciones en la empresa
- Aumenta la capacidad de las personas para afrontar situaciones potenciales de estrés

- Desarrollo de conciencia de responsabilidad individual (autocuidado)
- Permite anticiparse a la aparición de bajas por estrés

Además, de forma más global se alcanza dentro de la organización:

- Mayor bienestar y calidad de vida
- Percepción de factores como menos estresantes
- Mejora de la comunicación y las relaciones
- Mayor implicación y satisfacción personal
- Absentismo/rotación
- Clima de trabajo/Reducción conflictos laborales

Para finalizar, a modo de conclusiones:

Alcanzar el objetivo de convertirnos en una organización saludable: física, psicológica y socialmente saludable no es tarea fácil, no es un camino sencillo, ... pasa por sensibilizar y fomentar **valores organizativos** como la **cooperación**, la humildad, o la generosidad, por **trabajar y moldear el liderazgo ejercido**, por ayudar a nuestros trabajadores a entrenar habilidades como: la escucha activa, la empatía, la asertividad, la gestión de las emociones, etc. Todo ello orientado al **crecimiento y empoderamiento personal y por tanto organizativo**.

La consecución y mantenimiento de este **objetivo** implica un elevado **compromiso y dedicación** por parte de la organización, de toda la organización. Todos jugamos un papel relevante: **TODOS podemos contribuir** – asumiendo nuestra propia responsabilidad individual – (aunque no tengamos poder organizativo, jerárquico, ni tengamos un cargo de responsabilidad .....) ya que todos tenemos cierta capacidad de influencia, de generar pequeños cambios en nuestro entorno, a nuestro alrededor (entre los que nos rodean), y **por tanto de impactar en la cultura organizativa** de nuestra empresa.

**Todos** podemos y todos (desde nuestra responsabilidad) **debemos intentarlo**, forma parte de este **RETO COLECTIVO**, que la OIT nos propone este año en su lema:

*“Trabajar por el estrés: un reto colectivo”*

**Paula Fragueiro Barros**  
Responsable de Psicología

**Dirección Técnica de I+D**  
Área de Prevención  
Mutua Universal