

CONDUCTA EMOCIONAL EN LAS ORGANIZACIONES

4.1 FRUSTACION Y ANSIEDAD

La inteligencia emocional en la empresa

En 1990 dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer, acuñaron un término cuya fama futura era difícil de imaginar. Ese término es inteligencia emocional.

¿Qué es inteligencia emocional?

En más de una ocasión nos habremos preguntado qué es lo que determina que algunas personas, independientemente de su cultura, estrato social o historia personal, reaccionen frente a problemas o desafíos de manera inteligente, creativa y conciliadora. Nunca antes se había considerado incorporar en el análisis un concepto tanto o más importante que el cociente intelectual, como lo es la inteligencia emocional.

¿Por qué algunas personas tienen más desarrollada que otras una habilidad especial que les permite relacionarse bien con los demás, aunque no sean las que más se destacan por su inteligencia?

¿Por qué unos son más capaces que otros para enfrentar contratiempos, o superar obstáculos y ver las dificultades de la vida de manera diferente?

El nuevo concepto que da respuesta a éste y otros interrogantes es la inteligencia emocional, *una destreza que nos permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentirnos satisfechos y ser eficaces en la vida, a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad.*

Otras habilidades que caracterizan a la inteligencia emocional son: suficiente motivación y persistencia en los proyectos, resistencia a las frustraciones, control de los impulsos, regulación del humor, desarrollo de la empatía y manejo del estrés.

- **Las emociones**

La emoción es definida como un ‘estado de ánimo que se caracteriza por una conmoción orgánica, producto de sentimientos, ideas o recuerdos, y que puede traducirse en gestos, actitudes, risa, llanto, etc.’.”.

Dale

La palabra emoción proviene del latín *motere* (moverse). Es lo que hace que nos acerquemos o nos alejemos a una determinada persona o circunstancia. Por lo tanto, la emoción es una tendencia a actuar, y se activa con frecuencia por alguna de nuestras impresiones grabadas en el cerebro, o por medio de los pensamientos cognocitivos, lo que provoca un determinado estado fisiológico en el cuerpo humano.

Charles Darwin fue el primer científico en señalar que las emociones se han desarrollado, en su origen, para preparar a los animales para la acción, en especial en una situación de emergencia. Cada emoción está vinculada a elementos fisiológicos precisos: tanto la respiración como el tono muscular, el pulso cardíaco, la presión arterial, la postura, los movimientos y las expresiones faciales.

Las pautas fisiológicas o musculares habituales comienzan a determinar por sí mismas los estados anímicos. Los elementos de una emoción son, pues, tres:

- 1) Una situación, que genera sentimientos, ideas o recuerdos.
- 2) El estado de ánimo consiguiente.
- 3) La conmoción orgánica expresada en gestos, actitudes, risa, llanto.

Cuando decimos: “Fulano me sacó de quicio”, suponemos que la emoción es el resultado directo de un hecho externo: lo que alguien hizo. Nosotros tomamos conciencia de la emoción, pero no de la interpretación automática de lo sucedido. No es posible reaccionar directamente a un hecho determinado, salvo en circunstancias de peligro; con esta excepción, antes de reaccionar ante un hecho tenemos que interpretarlo. Los sentimientos no surgen hasta tanto la mente no haya captado lo que sucedió, y decidido su significado.

Esa tarea es realizada por la mente empírica, y la lleva a cabo tan automáticamente que no nos percatamos de que la mente está funcionando. Todo lo que sabemos es que reaccionamos emotivamente a algo que sucedió.

Los terapeutas cognoscitivos, como Aaron Beck, Albert Ellis y Donald Meichenbaum, insisten, por eso, que en muchas circunstancias son los pensamientos los que determinan los sentimientos, pero también es cierto que las respuestas emocionales, en su mayoría, se generan inconscientemente.

Freud tenía razón cuando describió la conciencia como la punta del iceberg mental. Los sucesos sin carga emocional, como los pensamientos, no desplazan tan fácilmente a las emociones (por lo general, no basta con desear que la ansiedad y la depresión desaparezcan para que así suceda).

- **La fuerza de las emociones**

Cuando las personas buscamos situaciones como ir al cine, a los parques de atracciones, comer bien, beber o consumir drogas, lo que estamos haciendo es buscar recursos que pongan en marcha estados emocionales determinados.

Tenemos poco control sobre nuestras reacciones emocionales. Cualquiera que haya tratado de fingir una emoción, o que haya percibido esto en otros, sabe que es una tarea inútil. La mente tiene poco control sobre las emociones, y las emociones pueden avasallar la conciencia.

Finalmente, cuando las emociones aparecen, se convierten en importantes motivadores de conductas futuras, y no sólo influyen en las reacciones inmediatas, sino también en las proyecciones futuras. Pero asimismo pueden ocasionar problemas. Cuando el miedo se torna ansiedad, cuando el deseo conduce a la ambición, cuando la molestia se convierte en enojo, el enojo en odio, la amistad en envidia, el amor en obsesión, el placer en vicio, nuestras emociones revierten en contra nuestra.

La salud mental es producto de la higiene emocional, y los problemas mentales reflejan en gran medida trastornos emocionales. Obviamente, entonces, las emociones pueden tener consecuencias útiles o patológicas.

- **El valor de las emociones**

Nuestras emociones pueden proporcionarnos información valiosa sobre nosotros mismos, sobre otras personas y sobre determinadas situaciones. El haber descargado nuestro mal humor sobre un compañero de trabajo puede indicarnos que nos sentimos abrumados por un exceso de trabajo. Sentir ansiedad ante una próxima exposición puede ser una señal de que necesitamos preparar mejor nuestros datos y cifras.

La frustración ante un cliente podría indicar que nos convendría encontrar otras formas de transmitir el mensaje. Si escuchamos la información que nos proporcionan las emociones, podremos modificar nuestras conductas y pensamientos con el fin de transformar las situaciones. En el caso del arranque de cólera, por ejemplo, podríamos ver la importancia de tomar medidas para reducir nuestra carga de trabajo o para regular el proceso del mismo.

Como se aprecia, las emociones desempeñan un papel importante en el ámbito laboral. De la ira al entusiasmo, de la frustración a la satisfacción, cada día nos enfrentamos a emociones, propias y ajenas, en el trabajo. La clave está en utilizar las emociones de forma inteligente, que es precisamente lo que queremos decir con inteligencia emocional: *hacer, deliberadamente, que nuestras emociones trabajen en beneficio propio, de modo que nos ayuden a controlar nuestra conducta y nuestros pensamientos para obtener mejores resultados.*

Las emociones definen quiénes somos, tanto desde el punto de vista de nuestra propia mente como desde el punto de vista de otros.

¿Puede haber algo más importante que entender lo que nos pone felices o enojados, nos entristece, nos da miedo o nos deleita?

¿Por qué muchas veces nos resulta imposible entender nuestras emociones?

¿Tenemos control sobre ellas, o son ellas las que nos controlan a nosotros?

¿Podemos tener reacciones emocionales inconscientes y recuerdos emocionales inconscientes?

¿Se pueden borrar los recuerdos emocionales, o son permanentes?

Todas estas son preguntas que ha intentado contestar esta enorme corriente surgida hace unos pocos años, y que hoy conocemos como *inteligencia emocional*

La naturaleza de la inteligencia emocional

El término inteligencia emocional es la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Describe aptitudes complementarias, pero distintas, de la inteligencia académica, las habilidades puramente cognitivas medidas por el cociente intelectual. Muchas personas de gran preparación intelectual, pero faltas de inteligencia emocional, terminan trabajando a las órdenes de personas que tienen un cociente intelectual menor, pero mayor inteligencia emocional.

La Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas. Ejercer un autodomínio emocional no significa negar o reprimir los verdaderos sentimientos. Los estados de ánimo ‘malos’, por ejemplo, tienen su utilidad: el enojo, la tristeza y el miedo pueden ser una intensa fuente de motivación, sobre todo cuando surge del afán de corregir una situación de adversidad, una injusticia o inequidad. La tristeza compartida puede unir a la gente y la urgencia nacida de la ansiedad (mientras no sea sobrecogedora) puede acicatear el espíritu creativo.

El cociente intelectual determina lo que sabe un ejecutivo, pero la inteligencia emocional determina lo que hará. El cociente intelectual es lo que permite entrar en una organización, pero la inteligencia emocional es lo que permite crecer en esa organización y convertirse en líder. Cada rol implica un patrón de inteligencia emocional diferente. Por ejemplo, una persona no puede ser un vendedor eficaz si carece de firmeza y de una tendencia a la sociabilidad, pero otra persona que carezca de la tendencia a concentrarse en los detalles y a la constancia en la tarea no brillará como químico.

4.2 ESTRÉS: TENSION Y PRESION

Definición

Sobre el concepto de estrés ha habido diferentes enfoques, pero desde una perspectiva integradora el estrés se podría definir como la “respuesta fisiológica psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”. El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

Estresores

El estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

1. **Estresores del ambiente físico:**

- Iluminación
- Ruido
- Temperatura
- Ambientes contaminados

2. **Estresores relativos al contenido de la tarea:**

- Carga mental
- Control sobre la tarea

3. **Estresores relativos a la organización:**

- Conflicto y ambigüedad de rol
- Jornada de trabajo
- Relaciones interpersonales
- Promoción y desarrollo de la carrera profesional

Características individuales

Hay que tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga. En la génesis del estrés interactúan las características del individuo con sus circunstancias ambientales. Algunas de las características individuales más importantes implicadas en el proceso de estrés serían:

- Los patrones de conductas específicos
- El locus de control
- Neuroticismo/Ansiedad
- Introversión/Extroversión

Consecuencias del estrés laboral

Una respuesta eficaz al estrés representa una adaptación exitosa. Pero el organismo no siempre responde perfectamente o de forma adecuada; cuando esto sucede, sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación.

Este tipo de padecimiento puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos y el riñón, e incluye ciertos de artritis y afecciones de la piel. Otros efectos como frustración, ansiedad, depresión, alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización, suicidio. Las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse, lo reducido de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones.

El sabotaje, el absentismo y la rotación reflejan a menudo estrés ocasionado por la insatisfacción. El individuo es una unidad inseparable y es por esto por lo que los síntomas que surgen como consecuencia del estrés raramente aparecen de forma aislada; por regla general aparecen conjuntamente. Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas. Gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas.

Consecuencias físicas

La activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, sexuales, dermatológicos, musculares.

Consecuencias psicológicas

Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquellas. Entre los efectos negativos: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de desorientación, trastornos del sueño, ansiedad, depresión, trastornos de la personalidad, hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, etc.

Consecuencias para la empresa

Los efectos negativos citados, también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral. Entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían:

- Elevado absentismo
- Rotación elevada de los puestos de trabajo
- Dificultades de relación
- Mediocre calidad de productos y servicios

El nivel de estrés de una empresa no es ni más ni menos que la suma total de los niveles de estrés de su personal. El entusiasmo, la alta productividad y creatividad, el escaso absentismo laboral y cambio de empleo son característicos de empresas dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación, proporcionando un estrés positivo.

Entre los signos que indican la existencia de estrés en las organizaciones estarían:

- Disminución de la calidad
- Falta de cooperación entre compañeros
- Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo
- Necesidad de una mayor supervisión del personal
- Empeoramiento de las relaciones humanas
- Aumento del absentismo

Evaluación del estrés

Para evaluar el estrés laboral hay que tener en cuenta:

- 1.- Los estresores potenciales de la organización, constituidos por las condiciones físicas y psicosociales del trabajo.
- 2.- Determinadas características individuales que hacen que dichas condiciones se puedan percibir como amenazas a su seguridad, desarrollo laboral y/o bienestar físico o psíquico.
- 3.- Los efectos del estrés que en este caso se traducirán en decremento de la productividad, incremento de la rotación, absentismo y accidentes, y costes derivados de la pérdida de salud.

El estrés no puede estudiarse aislado de la percepción del propio sujeto. Entre los métodos utilizados en la evaluación están: listas de chequeo, cuestionarios y escalas sobre el estrés, inventarios sobre las características personales, indicadores bioquímicos, indicadores electrofisiológicos, cuestionarios sobre problemas de salud.

Prevención del estrés

No existe para reducir el estrés una única medida preventiva, se ha de contar con la elaboración de estrategias dirigidas a la situación de trabajo y a la persona:

- Eliminar o modificar la situación productora de estrés.
- Adaptar el trabajo a la persona.
- Vigilancia de la salud.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de EE.UU. (N.I.O.S.H.), basándose en experiencias y recomendaciones suecas, holandesas y de otros países, establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo: horario de trabajo, participación/control, carga de trabajo, contenido, papeles (definir claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo), entorno social, futuro.

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, aporta otra serie de recomendaciones como:

- 1.- Mejorar el contenido y la organización del trabajo para controlar los factores de riesgo psicosocial.
- 2.- Controlar los cambios en la situación de trabajo, en la salud de los trabajadores y en su interrelación.
- 3.- Aumentar la sensibilización, informar, preparar y educar.
- 4.- Ampliar los objetivos y estrategias de los servicios de salud laboral o prevención de riesgos.

La prevención del estrés laboral ha de pasar por la intervención a nivel de la organización; la intervención de tipo clínico a nivel individual, de reducción del estrés o sus consecuencias, puede ser útil en algunos casos, pero no siempre es la solución más eficaz y adecuada para prevenirlo.

Las intervenciones pueden y deben dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de formulaciones de decisiones, las funciones de trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores.

4.3 USO DE DROGAS EN LA INDUSTRIA

La empresa como espacio para la intervención en drogas

Según el estudio "La incidencia de las drogas en el medio laboral" llevado a cabo por la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción en 1996, aproximadamente tres de cada diez

trabajadores indican que en su lugar de trabajo conocen a compañeros que beben en exceso o toman drogas y prácticamente todos los trabajadores (97.4%) proponen la realización de una serie de actuaciones por parte de la empresa entre las que destacan:

- Información general sobre este fenómeno y sus consecuencias
- La orientación hacia centros especializados de aquellos compañeros con problemas, así como ayuda destinada a los ya consumidores y a sus familiares.
- Las actuaciones realizadas están en clara desproporción, pues tan solo 2.1 de cada 10 trabajadores indican que en su empresa se ha realizado alguna actividad al respecto

Por otra parte, es obvio que en la actuación ante esta problemática existe un conflicto de intereses entre empresarios y empleados, pues mientras estos últimos demandan información, asesoramiento y ayudas, los primeros desean un mayor control médico.

Son varias las razones que justifican la intervención en materia de drogas desde el marco de la empresa. Entre las más importantes estarían la existencia de un porcentaje nada desdeñable de trabajadores que consumen drogas las graves repercusiones que estos consumos tienen tanto para la salud y bienestar del trabajador como en el sistema productivo, pero existen otras razones que hacen de la empresa un marco privilegiado de intervención tales como:

- La población laboral de cada empresa es relativamente homogénea por lo que se tiene asegurada la continuidad de las intervenciones a lo largo del tiempo (esencial para poder evaluar los logros de cualquier programa preventivo).
- Es un medio donde las personas conviven durante largos períodos de tiempo, respetando unos ritmos establecidos y sometidos a supervisión: Horario laboral, entradas y salidas, tipo y nivel de actividad, trabajo en equipo, etc.
- Es un espacio idóneo para la detección precoz de problemas provocados por el uso de drogas.
- Permite un importante grado de "control terapéutico" sobre los consumidores.
- Actúa como coadyuvante en la motivación para el abandono de los consumos abusivos de drogas ante la posibilidad de pérdida del puesto de trabajo.

- Facilita un entorno propicio para la rehabilitación y reinserción social (ambiente normalizado, apoyo de compañeros, etc.)

Estudios realizados por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en distintos países, refieren que el desarrollo de programas, tanto de prevención como de carácter asistencial son rentables para las empresas no solo desde el punto de vista social sino también desde el económico, coincidiendo con los técnicos de salud laboral y los representantes sindicales en los beneficios que reporta, a saber:

- Mejora el clima laboral por la reducción de medidas disciplinarias.
- Disminución de los niveles de absentismo.
- Reducción de la siniestralidad laboral.
- Reducción de niveles de conflictividad con mandos y compañeros.
- Reducción de riesgos de contraer enfermedades relacionadas con drogas
- Retraso en el deterioro de materiales y herramientas.

Según el Consorcio Internacional sobre Abuso de drogas en el Ámbito Laboral, iniciativa del sector empresarial que recoge datos de empresa de diversos sectores en todo el mundo, se señala lo siguiente:

- Por cada peso invertido en un programa de intervención ante las drogas se ahorran entre 5 y 15 pesos.
- El programa en esta materia de General Motors Corporation ahorra a la empresa 4.625 millones de pesos cada año.

Factores que facilitan y dificultan la intervención sobre drogas en la empresa

Dentro de los distintos factores que pueden influir en todo tipo de actuación preventiva, destacamos dos grandes grupos:

a) factores facilitadores

- La progresiva consideración del entorno laboral como medio idóneo para la prevención.

- Los estudios cuantitativos realizados en torno a la valoración en términos económicos, sociales y sanitarios de la repercusión de las drogas en el ámbito laboral.
- Una empresa que emprende acciones de prevención puede considerarse como una entidad que invierte en calidad y en recursos humanos.
- Garantizar el reingreso laboral de toda persona que acepte un tratamiento rehabilitador.

b) factores dificultadores:

- La escasa sensibilización existente dificulta el desarrollo de actividades de prevención en las empresas
- El rechazo por parte de los trabajadores al sentir la acción preventiva como una invasión en el terreno privado de cada uno.
- Concebir el fenómeno drogas como una cuestión que atañe exclusivamente a la red de salud de atención primaria, desdeñando los servicios de prevención laboral.
- La creencia de que los problemas derivados del uso y/o abuso de drogas, no pueda tener en la empresa, una afectación empresarial o laboral.
- Los empresarios no consideran rentables dichos programas y además temen que el desarrollarlos implique tácitamente que "la empresa tiene problemas con las drogas y su imagen quede estigmatizada.
- Falta de recursos para asumir el problema: Económico, inexistencia de servicios de salud de la empresa.
- El temor de los trabajadores de que los programas estén basados en medidas de control con el fin de llevar a cabo sanciones, aperturas de expedientes disciplinarios, o su expulsión.

Actitud empresarial

La presencia de un consumidor ocasional o habitual implica un riesgo potencial para la seguridad de su empresa, además de provocar efectos negativos inmediatos, como el ausentismo, menor productividad, etc. El empresario está legitimado para identificar a los empleados que usan o abusan de drogas utilizando para ello cualquiera de los medios técnicos disponibles. Puesto que las drogas repercuten de forma tan negativa en los resultados económicos y en la seguridad de la empresa, esta se cree legitimada para

evitar la incorporación a la misma de consumidores de drogas, o para separar de la misma a los trabajadores que por su uso o abuso, presentan alteraciones negativas en su rendimiento, siempre que el marco legal permita esta posibilidad. Hay cierta tendencia a considerar esta situación como un hecho aislado, que afecta a un trabajador concreto y que tendrá una solución individualizada.

Las empresas no perciben su responsabilidad en la colaboración para el desarrollo de programas dirigidos a la prevención y/o tratamiento de las drogas para sus empleados, situando esta responsabilidad en manos de la Salud Pública.

Actitud de la representación sindical

Los consumos de drogas son considerados una conducta individual, perteneciente a la esfera privada del trabajador y protegida por el derecho constitucional a la intimidad de las personas. La realización de análisis para comprobar la presencia de drogas es una injerencia en la vida privada del trabajador, debiendo ser rechazados frontalmente.

Únicamente cuando los efectos de estos consumos tienen una repercusión clara en la conducta y rendimiento laboral del trabajador, es legítima la intervención de la dirección de la empresa.

La intervención, una vez identificados problemas de abuso de drogas debe orientarse hacia el establecimiento de medidas de apoyo a la recuperación de los trabajadores afectados, evitando la adopción de medidas disciplinarias. Los programas de intervención en el uso de drogas deben ser integrales (abordar aspectos preventivos y asistenciales), integrados en las políticas generales de salud, participativos, voluntarios, confidenciales, planificados y de aplicación al conjunto de los trabajadores.

Se recomienda entonces que los servicios médicos o psicológicos de la empresa se encarguen de lo siguiente:

- Información y orientación sobre las posibilidades existentes, tanto dentro como fuera de la empresa, para atender problemas relacionados con las drogas

- Detección precoz a partir de reconocimientos médicos periódicos, y de diversas informaciones existentes, que ayuden a completar el diagnóstico.
- Diagnóstico médico, psicológico y social (estos dos últimos si se dispusiera de profesionales en la empresa) que permita orientar y en su caso derivar el problema en función de sus circunstancias personales.
- Eventualmente entrega de folletos con información sobre los riesgos que supone el consumo elevado de la sustancia psicoactiva y con recomendaciones y sugerencias para la eliminación de riesgos. Igualmente se pueden plantear controles anuales para comprobar los niveles de consumo y para reforzar los mensajes preventivos.
- Derivación a los otras instituciones de salud si se considera que las posibilidades de tratamiento están limitadas.
- Motivación tanto de las personas identificadas por su consumo como a las no identificadas.
- Seguimiento mediante contactos con el centro terapéutico y con el trabajador para conocer la evolución del mismo tanto durante el tratamiento como tras la reincorporación normalizada a su puesto de trabajo.

4.4 SALUD MENTAL EN LAS EMPRESAS

Los problemas de salud mental son comunes en la población general, estimándose que hasta una de cada cinco personas puede presentar síntomas de algún trastorno mental. Las enfermedades mentales dan cuenta de una proporción significativa del ausentismo laboral, y su costo las ubican entre las más importantes causas de pérdidas de productividad y de años de vida perdidos por incapacidad.

El estrés, como factor de riesgo, está relacionado con la morbilidad mental, pero también con otras enfermedades y con la frecuencia de accidentes dentro del trabajo, tanto dentro del trabajo como en la vida diaria.

Como ya se ha mencionado el estrés es un fenómeno frecuente en todos los grupos de humanos. En el ámbito laboral, debido a sus repercusiones sobre la productividad y bienestar de la fuerza laboral, adquiere relevancia.

Por tanto, la salud mental implica más que la mera ausencia de enfermedad mental. Las personas psicológicamente saludables pueden presentar síntomas emocionales en ciertas circunstancias, pero éstos son apropiados y proporcionados a dichas situaciones. La salud mental involucra un amplio rango de conductas, emociones, cogniciones y aptitudes. En general, la persona que goza de buena salud mental se siente bien, tolera grados razonables de presión, se adapta a las circunstancias que cambian, disfruta de buenas relaciones personales y es capaz de trabajar de acuerdo con su capacidad.

Por otro lado, el trabajo debe de ser un medio para satisfacer múltiples necesidades, no sólo de subsistencia, sino, además, de tipo social y de realización personal. Es a través del trabajo que la mayoría de los adultos adquiere y enriquece un sentido de identidad personal. La pérdida de este suele ser, en sí misma, un factor de riesgo de enfermar.

El trabajo, entonces, tiene un papel positivo para la salud de las personas. Algunas de las condiciones laborales que permiten promover la salud mental de las personas y facilitar el desarrollo del potencial humano son las siguientes: (Trucco 1998).

- El trabajo proporciona el sustento necesario para la satisfacción de las necesidades básicas del trabajador y de su grupo familiar.
- Existe preocupación por la seguridad física y psicológica, incluyendo condiciones seguras en cuanto a ambiente, carga y jornada; así como especial atención en la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.
- Ofrece un clima de trabajo adecuado, facilitando la confianza, el respeto y el apoyo en las relaciones interpersonales.
- Se facilita la identificación y el compromiso del trabajador con su trabajo y la empresa.
- Se reconoce el trabajo bien realizado, contribuyendo, de ese modo, a que el trabajador se autovalore y se dignifique en su autoestima.
- Proporciona oportunidades para que las personas puedan desarrollar sus potencialidades, aumentando los ámbitos de autonomía en los puestos de trabajo.

Condiciones de riesgo para la salud mental en el trabajo

Los potenciales factores de riesgo para la salud mental son diversos. Sin embargo, la calidad de la evidencia que vincula a los supuestos factores de riesgo con resultados adversos para la salud mental es variable y, en general, frágil. Las características

postuladas como factores de riesgo pueden derivar de las condiciones de trabajo, por una parte; y por otra, de la vulnerabilidad de ciertos individuos o grupos. Las condiciones de trabajo incluyen aquellas directamente relacionadas con el puesto; las condiciones y organización del trabajo de la empresa; y las condiciones del sistema social y económico que tienen impacto en la actividad laboral (mercado laboral, medios de transporte, vivienda, alimentación).

La relación entre las diversas dimensiones de la vida laboral que pudieran influir sobre la salud mental de las personas en el trabajo es dinámica e interactiva. A la relación entre aquellos factores propios del trabajo y la salud se debe agregar aquella que se produce entre el trabajo y la vida personal, familiar y social del trabajador, así como aquella entre el ambiente y las vulnerabilidades psicológicas y genéticas de cada individuo.

La enfermedad mental y trabajo

La relación entre trabajo y enfermedades mentales puede plantearse desde dos perspectivas:

- a) Los problemas de las personas que presentan alguna enfermedad mental, que forman parte de la fuerza laboral y los efectos de la enfermedad sobre el desempeño laboral.
- b) Las enfermedades mentales asociadas a factores de riesgo en el ambiente de trabajo.

Las enfermedades psiquiátricas y trastornos emocionales tienen una elevada prevalencia en la población y varía considerablemente en diferentes tipos de ocupación. Algunas personas no logran ingresar al mercado laboral por padecer enfermedades o deficiencias graves e incapacitantes. Otras pierden la capacidad para trabajar por causa de enfermedades mentales que desarrollan durante su vida laboral.

Sin embargo, ninguna de las enfermedades mentales, por sí sola, debiera constituir un impedimento absoluto para el trabajo. La incapacidad por enfermedad mental depende de por lo menos tres factores:

1. la gravedad de la enfermedad
2. la calidad de los servicios médicos y sociales y
3. el apoyo familiar y la situación del mercado laboral.

La mayoría de los adultos que presentan trastornos emocionales menos graves o transitorios está, de hecho, dentro de la fuerza laboral. Dado que se desconoce la etiología precisa de la mayoría de las enfermedades mentales, es difícil asignar al trabajo un papel causal específico. La prevalencia diferenciada de ciertos trastornos según ocupaciones y la evidencia de su asociación con factores de estrés ocupacional sugieren un rol patogénico para ciertas variables de origen laboral. Sin embargo, las correlaciones son, en general, débiles.

Los trastornos psiquiátricos más frecuentemente observados en el ámbito laboral son:

1. Trastornos afectivos, principalmente
2. Depresiones y trastornos por ansiedad, incluyendo los trastornos de estrés postraumáticos,
3. Abuso y dependencia de alcohol y otras drogas, es decir, los mismos que con mayor frecuencia se detectan en la población general.

Según (Trucco et al 1994) los criterios clínicos para definir casos de *neurosis profesional* son.

1. Son trastornos en los cuales no es posible detectar causas claramente orgánicas (tóxicas o traumáticas, por ejemplo).
2. Es posible detectar relaciones temporales comprensibles con situaciones o factores psicosociales directas (no meramente inferidas o supuestas), entre el trabajo y a la aparición de los síntomas.
3. El cuadro clínico aparece en relación directa con características o factores específicos del trabajo u oficio que la persona desempeña. Se requiere que dichos factores sean inherentes y propios del puesto y condiciones de trabajo. Se excluye, de este modo, factores del ambiente social (por ejemplo, el clima emocional, incertidumbre por inestabilidad del empleo, frustración, por las remuneraciones, etc.), así como factores relacionados con características de las personas (insatisfacción, conflictos interpersonales, problemas sentimentales, etc.). De este modo, se intenta distinguir aquellos factores de tensión (o estrés) que pueden darse en el trabajo de manera relativamente inespecífica (en el ambiente laboral como parte del ambiente social), y, por lo tanto, actuando de

forma indirecta, de aquéllos que se producen por el trabajo, de manera específica y directa, resultando de algún modo inescapables para el individuo expuesto.

4. Si bien el riesgo de aparición y la presentación clínica del cuadro sintomático pueden depender de manera significativa de la predisposición o vulnerabilidad individual, el trastorno no constituye una simple exacerbación o recurrencia de un trastorno previo. Se acepta que, sin la presencia de la situación estresante específica, el trastorno no hubiera aparecido.
5. La sola información proporcionada por el paciente no basta para hacer el diagnóstico de neurosis profesional. Es necesario que se complemente con información de otras fuentes, incluyendo jefes, compañeros de trabajo, familiares u otros, y por un estudio objetivo del puesto y condiciones de trabajo.
6. El diagnóstico es producto de una evaluación y juicio clínicos, que pondera el resultado de la historia personal, el examen del paciente y las diversas fuentes de información complementarias.

Promoción de la salud mental en el trabajo

Las acciones de promoción y prevención pueden estar enfocadas sobre el individuo, la organización o la interfase individuo-organización; pueden ser de nivel primario, secundario o terciario.

El problema de las enfermedades mentales que afectan a trabajadores requiere de una estrategia de nivel secundario o terciario. Éstas están enfocadas sobre el individuo e incluyen la provisión de servicios de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, con recursos especializados. Estas acciones por lo general escapan al ámbito de responsabilidad de las empresas y constituyen parte de las políticas públicas.

La promoción y prevención primaria implican estrategias de nivel primario y, si bien debieran constituir una prioridad entre las políticas públicas orientadas al mejoramiento de la calidad de vida y bienestar de la población, las organizaciones y empresas pueden tener un papel significativo respecto de sus trabajadores.

Las siguientes orientaciones generales pueden contribuir a definir políticas de promoción de la salud mental (Trucco 1998):

1. El objetivo global de la promoción de la salud mental es que los trabajadores tengan un mayor grado de control sobre su salud y bienestar, así como sobre las condiciones de trabajo que inciden en aquéllas, mejorando a la vez el ajuste con su medio ambiente humano y material.
2. La promoción de la salud mental debe enfatizar los aspectos de salud en el trabajo y privilegiar la prevención primaria,
3. Las acciones de promoción deben estar dirigidas principalmente a los trabajadores sanos, incluyendo a aquéllos con síntomas inespecíficos de estrés, en todos los niveles de las organizaciones.
4. Más allá del estado de salud de los miembros individuales, las estrategias de promoción y prevención primaria deben dirigirse hacia el objetivo más amplio de lograr organizaciones saludables.
5. La promoción de la salud mental involucra cambios en valores, actitudes y comportamientos en los individuos y, por lo tanto, cambios en la cultura de la organización. Es requisito el compromiso de los líderes de la organización y la participación de los trabajadores en todos los niveles.
6. Las actividades de promoción de la salud mental pueden desarrollarse localmente, en cada empresa u organización individual y como un componente más de programas existentes o que se desea introducir.
7. La introducción de actividades de promoción de la salud mental, así como programas de prevención primaria en salud general, en empresas pequeñas y medianas implica dificultades adicionales y constituye un desafío. Puede facilitarse por medio de la diseminación de información apropiada.