

¿Qué es el Estrés?

El estrés no es necesariamente el malo de nuestras vidas. A veces puede ser el héroe. El papel que presenta depende exclusivamente del modo en que nosotros, los actores, declamamos nuestro texto y representamos nuestro papel. Respondiendo creativamente, de forma efectiva, a menudo podemos escribir nuestros propios finales felices (Papalia y Wendkos, 1992).

El estrés, son proceso físicos, psicológicos y de comportamiento que se desarrollan cuando existe un exceso de demandas internas y externas --así percibidas por el sujeto-- en base a procesos cognitivos, creencias, pensamientos, interferencias, interpretaciones, predicciones—, y que sobrepasan sus capacidades para poder satisfacerlas.

Así en el proceso de estrés intervienen tres factores:

1. El *factor estresante* (cualquier estímulo interno o externo que lo provoca.).
2. La manera cómo la persona percibe al estresante (la personalidad, experiencias de vida, experiencias previas, etc.).
3. La percepción de los propios recursos de la persona para enfrentar las demandas internas (necesidades y carencias) y las externas (el entorno).

Todo cambio, ya sea una experiencia positiva o negativa, o un suceso bueno o malo, precisa de una adaptación, que a su vez requiere energía. Sin embargo, los recursos de la personas no son infinitos, y demasiados cambios pueden producir estrés, dando lugar a un amplio rango de síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales que acabarán repercutiendo en la calidad de vida y en el funcionamiento de la persona.

El desgaste profesional, el dolor, la frustración, los conflictos, hacen que el trabajador dedicado a labores de asistencia, intervención, prevención, orientación y atención a la población, esté expuesto al estrés y manifieste síntomas de agotamiento físico y psíquico, con sentimientos de impotencia y desesperanza, extenuación emocional y un autoconcepto negativo y de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y los demás.

Sin embargo, no toda circunstancia trágica o desagradable o de fatiga, causa estrés. Existen estados de estrés que nos permiten ir adaptándonos a las circunstancias de la vida y sin la presencia de ciertos niveles de estrés, caeríamos en un estado de apatía y aburrimiento, disminuiría nuestra motivación y nuestro cuerpo carecería de sensaciones. Tampoco podríamos progresar ni desarrollarnos.

Podemos representar el estrés como la tensión necesaria de las cuerdas de una guitarra; si están flojas, el sonido será desastroso, si se tensan demasiado se corre el riesgo de reventarlas. El secreto consiste en darles la tensión correcta, esto es, afinarlas de manera que produzcan sonidos melodiosos. (Cornejo, 1993).

Diferenciamos entonces, entre dos tipos de estrés: uno positivo llamado “**estrés**” y el otro negativo, llamado “**distrés**”. Ambos tipos de estrés exigen

ajustes que implican cambios o adaptaciones en el individuo.

¿Cómo se Afronta el Estrés?

"Para hacer la vida soportable, hay que acostumbrarse a las injurias del tiempo y a las injusticias de los hombres." Chamfort.

Sin importar cual es la fuente, el estrés exige ajustes o un proceso de adaptación en el individuo. Se distinguen dos clases de ajuste: la *confrontación directa* y la *confrontación defensiva*.

1. **Confrontación directa.** Cuando se puede identificar o encarar directamente la fuente del estrés. Se encuentra la solución, se aborda el problema sin rodeos y se avanza con determinación en la obtención de los objetivos (confrontación). También podemos manifestar nuestro desagrado (manifestaciones de ira) o eliminar sus causa atacándola o escapando de la situación (huida).
2. **Confrontación defensiva.** No se encara directamente la fuente del estrés o es imposible identificarlo. Son maneras de convencerse a sí mismo de que realmente no hay amenaza o de que no desea algo que le es imposible conseguir. Las personas entonces, tienden a recurrir a los *mecanismos de defensa* para aminorar la presión, frustración, conflicto y ansiedad causados por el estrés.

Los *mecanismos de defensa* son técnicas de autoengaño para aminorar el estrés. Los principales son los siguientes:

Negación: no admitir una realidad dolorosa o amenazadora.

Represión: excluir de la conciencia los pensamientos desagradables.

Proyección: atribuir a otros los propios motivos, sentimientos o deseos que reprimimos o no deseamos.

Identificación: asumir las características de alguien a fin de no sentirse incompetente.

Regresión: retornar a la conducta y defensas propias de la niñez. De esta forma podemos soportar mejor la dependencia total o la desvalidez.

Racionalización: comprender que estamos amenazados pero nos desligamos de los problemas productores de tensión, analizándolos y racionalizándolos. Es una forma de mantener algún grado de indiferencia para no perder la objetividad.

Formación reactiva: expresar ideas y emociones exageradas, que son el opuesto de las ideas o sentimientos reprimidos. La exageración es la clave de su proceder. Es un medio de convencerse a sí mismo de que sus motivos son puros.

Desplazamiento: dirigir los motivos y emociones apartándolos de sus objetos originarios y sustituyéndolos por otros. Permite a los impulsos encontrar una nueva expresión.

Sublimación: transformar los motivos y sentimientos reprimidos hacia causas más aceptables para la sociedad. Así la agresividad se transforma a veces en competitividad.

Efectos del Estrés

"No mires nunca de donde vienes, sino a donde vas." [Beaumarchais](#)

El factor estresante es cualquier exigencia que produce un estado de tensión o amenaza y que exige un cambio o adaptación.

Los procesos de estrés y adaptación no se presentan igual en todas las personas. Lo que es estímulo estresor para unas, no lo es para otras. Tampoco es percibido de la misma forma por todos; unos lo perciben con más intensidad que otros y las respuestas físicas, psicológicas y de adaptación, son también diferentes.

En todo proceso de reacción al estrés intervienen tres etapas: la reacción de alarma, la resistencia y la fatiga.

Etapa 1: Reacción de alarma.

Es la primera respuesta al estrés. El cuerpo reconoce que debe repeler un peligro físico o psicológico. Las emociones son intensas, nos volvemos más sensibles y alertas. La respiración y la frecuencia cardiaca aumentan, los músculos se tensan y se producen algunos cambios fisiológicos. Estos cambios nos hacen movilizar nuestros recursos de confrontación a fin de recobrar el autocontrol. En esta etapa podemos utilizar las exigencias directas o las defensivas. Si ninguna de ellas reduce el estrés, al final entraremos en la segunda etapa.

Etapa 2: Resistencia.

Se manifiestan síntomas psicosomáticos y otros signos a medida que se lucha contra la creciente desorganización psicológica. Intensificamos el uso de las técnicas directas y defensivas de la confrontación. Si logramos aminorar el estrés, recobramos el estado normal. Pero si el estrés es extremo o prolongado, desesperados retornaremos a técnicas inapropiadas para la situación actual, aferrándonos rigidamente a ellas pese al hecho de que no nos ayudan mucho. Los recursos físicos y emocionales merman aún más y los signos de deterioro y desgaste se manifiestan con mayor claridad.

Etapa 3: Agotamiento.

La persona en este estado, en un intento desesperado por controlar el estrés, usa sus mecanismos de defensa de manera cada vez más ineficiente. Algunos individuos pueden perder el contacto con la realidad y mostrar signos de trastornos emocionales o enfermedad mental. Otros mostrarán incapacidad para concentrarse, irritabilidad, retraso y cinismo respecto de que nada vale la pena. A veces, se presentan síntomas físicos, como problemas dermatológicos, asma, problemas estomacales, etc. Algunos recurren al alcohol o las drogas para tratar de afrontar el estrés. Si éste continúa, pueden presentarse daños físicos o psicológicos irreparables, incluso la muerte.

Consecuencias del Estrés

"Todos los hombres pueden caer en un error; pero sólo los necios perseveran en él." Marco Tulio Cicerón

Las consecuencias del estrés pueden ser diversas y numerosas; depende de cada individuo en particular, y afectan tanto los aspectos físicos como psíquicos y de su entorno. Cuando el estrés dura mucho tiempo, puede ocasionar enfermedades de diferente índole (gástricas, coronarias, respiratorias, mentales, etc.).

Algunas de las consecuencias del estrés pueden abarcar:

Consecuencias Emocionales: Ansiedad, apatía, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, mal humor, melancolía, baja autoestima, nerviosismo, soledad, amenaza, tensión, arranques emocionales.

Consecuencias Conductuales: Agresividad, propensión a sufrir accidentes o enfermedades, excitabilidad, impulsividad, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor, pérdida de apetito, ingesta excesiva de alimentos, consumo excesivo de alcohol, cigarrillos, drogas, juego, entre otros.

Consecuencias Cognitivas: Incapacidad para tomar decisiones, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica, bloqueo mental.

Consecuencias Fisiológicas: Aumento de las catecolaminas y corticoides de la sangre y la orina, elevación de niveles de glucosa en sangre, incremento del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad en la boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudo en la garganta, entumecimiento, escozor en las extremidades. También puede afectarse el sistema inmunológico.

Consecuencias en las Relaciones Sociales, Laborales y Familiares: Aislamiento, ausentismo laboral; relaciones sociales, laborales y familiares pobres o conflictivas; baja productividad, antagonismo, insatisfacción, violencia etc.

Incidente Crítico en Estrés

"La memoria del corazón elimina los malos recuerdos y magnifica los buenos, y gracias a ese artificio, logramos sobrellevar el pasado." Gabriel García Márquez

Trabajadores inmersos en la asistencia, prevención e intervención en situaciones de difícil tratamiento, son víctimas ocultas que de alguna u otra forma se afectan ante una situación traumática. Son personas con un nivel alto de tolerancia al estrés y a los cambios y a los retos que el promedio de la gente. Son detallistas, se orientan por la acción, tienen una gran necesidad de controlar la situación y a sí mismos y también obtienen gran satisfacción al ayudar a otros. Estas características de personalidad permiten a estos equipos, desenvolverse bien en el trabajo e incrementar su habilidad para anticiparse a peligros ocupacionales.

Este personal también experimenta reacciones de estrés cuando se exponen a experiencias de violencia, historias horrendas que escucha o ve, muerte, el

accidente serio o situación traumática que experimenta algún compañero mientras está realizando su labor, incidentes de causas múltiples, violencia, enfermedad, muerte o accidente grave de niños, condiciones del accidente o desastre; a esto le llamamos *incidentes críticos en estrés*

El incidente crítico produce una serie de reacciones físicas, emocionales, conductuales, cognitivas, y potencialmente puede interferir emocionalmente, en las habilidades para actuar en el lugar de trabajo en forma inmediata, o posteriormente en el retorno a la rutina laboral y familiar: este es *el estrés del personal de primera respuesta*

Es importante tener siempre en mente, que un incidente crítico causa estrés y se espera alguna reacción psicológica no solo de parte de las personas afectadas sino también de los miembros del (los) equipo(s) que intervinieron o presenciaron o se enteraron del incidente. Es importante también conocer qué tipos de reacciones se esperan y subrayar qué *son respuestas normales que deben ser compartidas y aceptadas*, y recordar que si se necesita ayuda, ésta está disponible.

Recuerde, los incidentes críticos pueden tener consecuencias serias desde el punto de vista de la salud bio-psico-social en los individuos, si no son tratados oportuna y adecuadamente.

Reacciones de Estrés a Incidentes Críticos

"Cuando una puerta se cierra, otra se abre.", [Miguel de Cervantes Saavedra](#)

Hay dos tipos de reacciones de estrés a incidentes críticos; estos son: *reacciones de distrés agudo y reacciones de distrés retardado*. Los signos o síntomas de estrés negativo (*distrés*) que aparecen durante o inmediatamente después de una experiencia traumática, son considerados como reacciones de *distrés agudo*. Los signos que aparecen en cualquier momento, luego de varios días o varios meses después de haber concluido el incidente crítico, son reacciones de *distrés retardado*.

El reconocimiento temprano de las reacciones de *distrés agudo y distrés retardado* es importante si se quiere una asistencia adecuada para el personal. Los, directores, supervisores, jefes de equipo deben entender que *el personal que sufre de reacciones agudas o retardadas al estrés son personas normales con reacciones normales a eventos anormales*.

Distrés Agudo

Se presentan durante o inmediatamente después del incidente crítico. Presenta los siguientes signos:

1. **Síntomas Cognitivos:** Dificultad para tomar decisiones. Aparecen confundidos o desorientados y no son capaces de concentrarse; dificultad para pensar con claridad, incapacidad para recordar órdenes o facetas del incidente, dificultad para realizar más de una tarea cuando se les ha ordenado una serie de indicaciones. En ocasiones, algunos pueden tener visiones instantáneas o imágenes intrusas de escenas del incidente como si estuviera ocurriendo en el presente.
2. **Síntomas Físicos:** Se puede experimentar una gran variedad de síntomas físicos; los más comunes son: sudor excesivo, temblores

musculares, dolor de cabeza, mareos, falta de coordinación, náuseas, estómago descompuesto. Otros que requieren de una inmediata atención médica son: dolor de pecho, hiperventilación, taquicardia, presión arterial alta, shock, arritmia cardiaca.

3. **Síntomas Emocionales:** El personal que trabaja con situaciones conflictivas y estresantes y traumáticas, tiende a suprimir los signos emocionales porque han aprendido que las emociones descontroladas en la escena puede interferir con su trabajo. Los signos de estrés toman la forma de sentimientos de insensibilidad, sentimientos de agobio y shock. Muchos reportan que desarrollan ansiedad, miedo, distanciamiento y la sensación de que la situación es irreal; también pueden sentir cólera y resentimiento y sentimientos de culpa y melancolía.
4. **Síntomas comportamentales:** Aislamiento o evitación del contacto con otros, inabilidad para realizar tareas que antes manejaba, explosiones emocionales, humor excesivo o hablar demasiado, hiperactividad o silencios prolongados. .

Distrés

Agudo

Episódico

Existen individuos que presentan con cierta frecuencia, síntomas de estrés agudo. Por lo general sus vidas están tan desordenadas que siempre parecen estar hundidas en la crisis y el caos. Van siempre corriendo, pero siempre llegan tarde. Si algo puede ir mal, va mal. No parecen ser capaces de organizar sus vidas y hacer frente a las demandas y las presiones que ellos mismos se infligen y que reclaman toda su atención. Parecen estar permanentemente estresados con la sensación constante de urgencia en todo; incapaces de relajarse y tomar las cosas con calma y tranquilidad.

Los que padecen este tipo de distrés reaccionan de forma descontrolada y vehemente. Se irritan con facilidad y se muestran inseguros, ansiosos y tensos. A menudo se describen a sí mismos como personas "nerviosas". Siempre tienen prisa, tienden a ser bruscos y a veces su irritabilidad se convierte en hostilidad, que tienden a racionalizar. Las relaciones interpersonales se deterioran rápidamente cuando los demás reaccionan con hostilidad real. Es frecuente que el lugar de trabajo se convierta en un lugar muy estresante para ellos.

Los síntomas son similares pero algo más amplios y variados que el distrés agudo: dolor de cabeza tensional persistente, migrañas, hipertensión, dolor torácico y cardiopatía, entre otros.

El tratamiento del estrés agudo episódico requiere la intervención a diferentes niveles, generalmente requiere la ayuda profesional y puede durar varios meses.

Distrés Retardado

Las reacciones de *distrés retardado* pueden tener algunas de las mismas reacciones cognitivas, físicas, emocionales y comportamentales que aparecen en las reacciones agudas al estrés. Aparecen en cualquier momento, luego de varios días o varios meses después de haber concluido el incidente crítico.

Signos importantes de *distrés retardado* pueden ser: crisis de llanto, irritabilidad intensa con compañeros y familiares, sentimientos de culpa, fracaso y depresión, inabilidad para concentrarse en los aspectos rutinarios de su trabajo, perturbaciones del sueño, cambios en los hábitos de comida, bajo interés en el sexo, conflictos maritales, aislamiento de las personas amadas.

Tres son los rasgos principales del *distrés retardado*: imágenes intrusas (sueños, pesadillas y visiones momentáneas de escenas de la situación traumática o del incidente), temor a que se repita la situación y síntomas físicos o emocionales que no existían antes del incidente.

Estrés Postraumático

Algunos trastornos de estrés, llamados trastornos de estrés post traumático, pueden presentarse después que la persona haya sufrido un grave trauma o crisis.

Los eventos que pueden originar estos trastornos, pueden ser de diferente índole –desastres, accidentes, muerte, pérdida, actos violentos-- suelen encontrarse fuera de la esfera del dolor y pérdida ordinarios. Son experiencias que resultaran terribles para la persona y que provocan ansiedad, aún en personas que se supone tienen una excelente adaptación. En algunos casos, estos trastornos se manifiestan inmediatamente después de un hecho traumático o al cabo de poco tiempo. Pero en otros casos pueden transcurrir meses en los cuales la víctima parece haberse recobrado de la experiencia; luego, sin previo aviso, se advierten repentinamente los síntomas psíquicos. Algunas veces los síntomas desaparecen rápidamente, aunque pueden reaparecer semanas o meses después.

Personas con este trastorno, pueden funcionar bien en su vida ordinaria y de pronto rehuyen la vida social, lo mismo que las responsabilidades laborales y familiares. Con frecuencia los síntomas son insólitos. Algunos de estos síntomas son los siguientes: Episodios en los que se revive la situación traumática, en forma de imágenes intrusas en la conciencia o sueños reiterados en que se revive esta situación. Estallidos dramáticos de miedo, pánico o agresividad. Síntomas de ansiedad y depresión. Ideaciones suicidas, desapego emocional, falta de capacidad de respuesta al medio ambiente. Conducta evitativa a situaciones o lugares que le recuerden el trauma. El cuadro se agrava si la víctima consume sustancias psicotrópicas o alcohol.

Trastorno Persistente de la Personalidad tras Experiencia Catastrófica. En estos casos, la transformación de la personalidad persiste después de una situación estresante catastrófica. Estos casos pueden considerarse como estados crónicos y secuelas irreversibles del trastorno de estrés post-traumático. Los síntomas son: Desconfianza permanente, aislamiento social, sentimientos de vacío o desesperanza, sentimiento permanente de estar constantemente amenazado, de “no poder mas” y de “estar al límite”. Vivencia de extrañeza de sí mismo