

## EL STRESS Y LA CULTURA DEL CUIDADO

Lic. Juan José Ferrarós

Algunas de las *estrellas* de nuestro tiempo, el alto desempeño, el compromiso, la responsabilidad, se ven afectadas por el stress. *Stress* en inglés significa *tensión*, y por lo tanto es inherente a la actividad humana en mayor o menor medida. Sin embargo, en dosis altas y/o prolongadas nos provoca una disfunción: el *dis-stress* o bien *distrés*.

Las personas estresadas parecen generar, en su modo acelerado de hacer, un mayor rendimiento, como quienes rinden más bajo presión. Pero esta presión tiene un costo: insensibilizar al trabajador sobre su esfuerzo físico, mental o emocional. Levanta una barrera emocional que *desconecta* especialmente los afectos cotidianos y sólo se ve superada por *emociones fuertes*. Esta consecuencia tiene varios efectos. Veamos algunos.

1. Por un lado, un incremento de la agresividad de manera evidente, que nos hace impacientes e intolerantes con los otros, cuya manera de ser o hacer no coincide o tiene otro *tempo* o ritmo. Así, se ven afectadas las relaciones en general y el trabajo en equipo en particular. Todo señalamiento o comentario sobre nuestra conducta es vivido como un ataque injusto (dado que estamos haciendo un gran esfuerzo).
2. Esta misma barrera defensiva que mencionamos nos impide la empatía con clientes y proveedores que *nos distraen de nuestras prioridades*. Por lo tanto el trabajo para otros, dentro y fuera de la organización, se ve también afectado y más aún si se trata de la atención de reclamos (la falta de empatía aumenta nuestra intolerancia).
3. La seguridad laboral también se ve afectada. Cuando estamos estresados tendemos a subestimar los riesgos y realizar tareas prescindiendo de los procedimientos de prevención o directamente evitando los elementos de protección. Es usual que alguien que siguió los procedimientos de rutina al pie de la letra durante todo el día, encare alguna actividad de último momento, *por un ratito*, ya fatigado de la jornada, sin las protecciones o procedimientos necesarios, en su apuro por terminar.
4. El distrés induce al consumo de estimulantes, legales o no, que permitan continuar con el agitado ritmo de trabajo o bien de sustancias para poder relajarse fuera del mismo.

Algunos deportes o actividades realizados para distraerse de las situaciones de stress pueden, por el contrario, generar contracturas o lesiones en general.

Retomando los textos anteriores sobre la cultura del cuidado, el objetivo de éste es proteger a las personas, los bienes y el medioambiente, y como todo esto depende a su vez de la actividad de esas mismas personas, no puede dejar de prestársele atención al distrés como un factor de importancia y trabajar en su prevención.

Lic. Juan José Ferrarós

Abril 2014