

# ESTRATEGIAS PARA GESTIONAR EL ESTRÉS LABORAL DE FORMA SALUDABLE

## Guía de Buenas Prácticas en PNL para la Intervención del Estrés Laboral

María J. Torijano

Departamento de Prevención y Desarrollo de Cultura de la Salud

05 de julio de 2021



[facebook.com/FraternidadMuprespa](https://facebook.com/FraternidadMuprespa)



[linkedin.com/company/fraternidad-muprespa](https://linkedin.com/company/fraternidad-muprespa)



El estrés. Esa palabra tan manida, que oímos todos los días. Sabemos que el estrés puntual, es bueno, es una reacción innata que nos ayuda a sobrevivir, a adaptarnos ante una amenaza y vencerla. El problema viene cuando este estrés se convierte en un factor crónico y que genera desequilibrios, afectando el rendimiento de la persona y lo que es peor, generando malestar físico, psíquico y social.

Fraternidad-Muprespa, mutua colaboradora con la seguridad social número 275, en su afán por ayudar a sus empresas mutualistas, ha desarrollado estas 15 guías, en colaboración con Prevencontrol, para tratar de dar un poco de luz con ejemplos prácticos ya exitosos, que han sido implantados previamente.

Un bloque que queríamos reforzar es el de los riesgos invisibles, el que hemos llamado Bienestar formado por tres guías de obligada lectura: Buenas prácticas en Inteligencia Emocional aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales, Buenas Prácticas para evitar riesgos psicosociales y la guía que nos ocupa hoy: Buenas Prácticas en Programación Neurolingüística para la intervención del estrés laboral.



Así pues comencemos con la guía que nos ocupa, y para ello vamos a tratar de definir qué es la Programación Neurolingüística. Una de las definiciones que más nos gusta es la realizada por el padre de esta teoría, Bandler, que dice: la PNL es el espíritu, la pasión del "voy a lograrlo" y la curiosidad por todo lo que es posible. La PNL no se puede explicar sólo con una conversación o leyendo un artículo, hay que practicarla, sentir sus efectos y así descubrir toda su potencia. La PNL es una herramienta de excelencia personal, donde una de sus presuposiciones es:

## “Toda persona dispone ya de los recursos que necesita para lograr el éxito”.

Los principios de la PNL son una serie de claves sobre percepción, comunicación y relación con uno mismo y con los demás. Estos presupuestos son:

- La Naturaleza del Universo es el Cambio.
- Las personas pueden cambiar.
- Las personas tienen todos los recursos que necesitan para cambiar.
- Nuestras conductas “siempre” tienen una intención positiva.
- Las personas siempre realizan la mejor elección posible en el momento de su decisión y para ello se basan en los recursos entonces disponibles.
- Nuestra representación interna del mundo, no es el mundo mismo, sino únicamente una representación reducida. Dicho más adecuadamente, “el mapa no es el territorio”.
- Todas nuestras representaciones del mundo son realizadas a través de la información captada por los canales sensoriales.
- Tanto si piensas que Sí, como que NO, tienes razón.
- No existe nada bueno ni malo a priori, es el pensamiento el que lo hace tal.
- La genialidad es una serie de conductas predecibles, que puede ser descompuesta en sus partes componentes y modeladas.
- En la comunicación no existen los fallos, siempre se obtiene información; no hay errores, solamente resultados.
- El 93% de la comunicación es no-verbal.
- El resultado de nuestra comunicación es la respuesta que obtenemos.
- Tenemos dos niveles de comunicación: consciente e inconsciente.
- Puedes confiar en tu inconsciente.
- La “resistencia” es un comentario que habla acerca de la inflexibilidad de un comunicador.
- La flexibilidad es indispensable. La persona o sistema con más grados de flexibilidad será la que finalmente dirigirá la interacción.
- Si continúas haciendo lo que siempre has hecho, no llegarás más allá de donde siempre has llegado.

Leyendo detenidamente los presupuestos, vemos que muchos de ellos podrían provocarnos estrés, vamos a ver algunas herramientas que nos facilitan la PNL para aprender a lidiar con la naturaleza del cambio y con la comunicación interna y externa. En la guía encontrarás muchas buenas prácticas donde podrás practicar todos estos aspectos.



Una frecuente fuente de estrés es los entornos actuales es la incertidumbre. Para tratar de gestionar la incertidumbre que nos puede generar preguntarnos qué va a ocurrir a continuación, una buena técnica es darse cuenta de que todo está en constante cambio, cambios pequeños y sutiles que no somos capaces de percibir a no ser que nos paremos un momento para contemplarlos. Podemos pensar en nuestro lugar de trabajo, cada día, nosotros y nuestros compañeros no somos exactamente los mismos que éramos el día anterior, si observamos con atención detectaremos esas pequeñas variaciones.

Por mucho que realicemos un trabajo similar cada día, lo que solemos llamar "rutinario", si nos entrenamos para percibir estos micro cambios diarios, desarrollaremos la capacidad de sorprendernos, de estar alerta.

Con esta perspectiva, cada vez que algo que calificamos de "bueno" en nuestro trabajo sucede, sabemos que inevitablemente cambiará, así que no nos aferraremos demasiado. Disfrutar de lo "bueno" que sucede en ese momento, en ese día y dejarlo marchar, esperando la novedad, lo nuevo del día siguiente.

De la misma manera cuando ocurre algo "malo", también sabemos que "eso también pasará, cambiará", por lo tanto practicando la paciencia, podemos sostener la esperanza para llevarlo mucho mejor.

Practicar la paciencia, disfrutar de lo bueno que nos sucede, detectar esos micro cambios, son técnicas que llevan su tiempo, hay que entrenarlas. De lo que estamos seguros es que cuanto más practiquemos más sencillo será automatizar estas buenas prácticas que nos ayudarán a gestionar ese estrés tan pernicioso.

Vamos a ver ahora algunas técnicas de intervención del estrés laboral asociadas a la PNL, como es la formulación de objetivos o la generación de anclas.

Si tenemos claro dónde vamos, utilizaremos toda nuestra energía en centrarnos en conseguir esos objetivos prioritarios, dejando a un lado las tareas que no nos lleven a la consecución de los mismos, se trata de utilizar de forma eficiente nuestros recursos para no perdernos en lo que en Lean se denomina "desperdicios", que hacen que nos distraigamos de nuestra tarea e incluso podamos correr el riesgo de no realizarla con el estrés asociado a no conseguir nuestras metas. Hay veces que en las empresas, de forma errónea creemos que todos los trabajadores tienen claros los objetivos que queremos conseguir, y muchas veces no es real. Necesitamos que todos los trabajadores estén alineados con los objetivos de la compañía para que podamos alcanzar el éxito y vadear todos los cambios que sabemos nos van a sobrevenir.

Necesitamos saber cómo los objetivos se interrelacionan entre sí, por ejemplo, debemos ver cómo un objetivo de prevención afecta a producción y viceversa, de ese modo construiremos una empresa que puede adaptarse a los cambios, orientada a resultados.

Pero, ¿sabemos formular objetivos?, esta tarea crucial en una empresa requiere su tiempo, necesitamos sentarnos tranquilos para pensar dónde queremos llegar y cómo, también requerirá de una conversación sincera, bidireccional y eficaz con nuestro equipo.

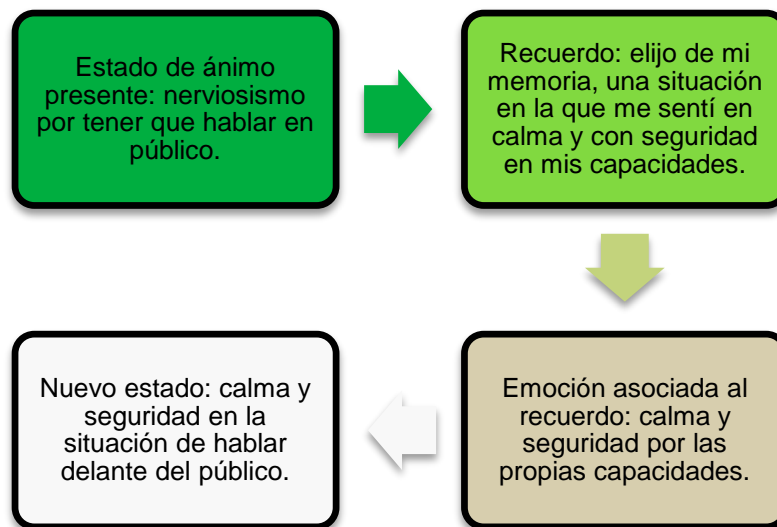
Para formular objetivos de forma eficiente, necesitaremos expresarlos de forma positiva, con el ánimo de su consecución, vamos a tener que medirlos para denotar si avanzamos, tendrán que ser demostrables y medibles. Para que sean apropiados, deberán estar ubicados en su contexto de forma específica, teniendo en cuenta el sistema organizativo interno y externo. Por último, una característica importante será que los objetivos que planteemos deberán ser iniciados y mantenidos por la propia persona a la que se los planteemos, evitando depender de otros.

Para diseñar metas claras, necesitamos saber, como siempre decimos en prevención, dónde estamos para poder mejorar y llegar al estado que deseamos. Quién dice estado dice objetivo. Para mejorar nuestro estado presente, existe una herramienta de la PNL muy potente, fundamental por eso la describimos aquí: las anclas. ¿Qué es un ancla en PNL?:

**“Es un estímulo que cambia nuestro estado de forma inmediata.”**

Un estímulo puede ser, una imagen, un sonido, un olor, un sabor que nos transporta a un momento en el que nos hemos sentido bien, nos lo hemos pasado bien, nos genera bienestar...Las anclas surgen de forma natural, cuando escuchamos, olemos, vemos una foto que hace que volvamos a sentirnos como en ese momento, podemos copiar y ejercitar de forma consciente este tipo de anclas para poder utilizarlas en el momento de estrés que necesitemos y así recuperar la calma y el estado emocional positivo que teníamos en ese momento. De forma esquematizada con un ejemplo, imaginamos que tenemos que moderar una mesa de diálogo en un webinar multitudinario:





En prevención de riesgos laborales, la comunicación es un aspecto que debemos cuidar, para ello la PNL nos da herramientas para mejorar en este asunto tan complicado.

Creemos que para que una empresa alcance la excelencia, es fundamental alcanzar un alto nivel de cultura preventiva. Esta cultura preventiva influirá en que la empresa tenga un buen rendimiento y obtenga mejores resultados económicos. Pero ¿cómo logramos mejorar esa cultura preventiva tan deseada? Lo tenemos claro, lo lograremos, entre otras cosas, situando a las personas en el centro de la estrategia corporativa, necesitamos que los trabajadores estén comprometidos con los objetivos de la compañía, para ello, tratamos de comunicar de forma permanente. Sabemos que en muchos casos, los técnicos de prevención emitimos mensajes pero no logramos el objetivo propuesto, en gran parte somos responsables de la eficacia de nuestro mensaje, muchas veces fallamos porque no tenemos en cuenta el estado del receptor del mismo.



En prevención, muchas veces las personas que reciben el mensaje tienen un mapa, una representación subjetiva de la realidad, inexacta y lleno de desconocimiento. Para que nuestro mensaje dé en el blanco, necesitamos descifrar cuál es el mapa de la persona que tenemos enfrente, esto lo haremos con una observación sistemática de su comportamiento.

Pongamos un ejemplo de esto: podemos explicar a un trabajador que debe ponerse gafas de protección, pero si en ese puesto de trabajo no ha sucedido nunca nada, pondrá sus filtros en marcha y omitirá esa información, tendrá dificultades para cambiar su idea previa. Por tanto, necesitamos sintonizar y empatizar con la persona que va a recibir el mensaje. La comunicación es una flecha bidireccional, influirá en ambos extremos, tanto en el emisor como en el receptor. El objetivo será variar el comportamiento del receptor, que es lo que finalmente queremos lograr: que el trabajador se ponga las gafas de protección por convicción y no por imposición.

## “Si quieres cambiar la conducta de alguien, el mejor camino es cambiar la tuya propia.”

Una técnica que nos enseña la PNL es a conectar con el receptor del mensaje, para ello, previamente acompañamos de forma no verbal a la otra persona, sintonizamos para finalmente tratar de influir en ella. Al acompañar, transmitimos el mensaje más importante: somos iguales. Sentimos la necesidad de estar de acuerdo con nuestros semejantes, así que al acompañar generamos confianza y credibilidad, elementos muy necesarios en el mundo de la prevención. Veamos cómo establecer una buena conexión con los demás con el ejemplo que describimos a continuación.

Nos planteamos una situación que sucede con frecuencia en las empresas: un trabajador te explica que no está de acuerdo con las medidas de prevención que se han implantado en su puesto de trabajo. ¿Cómo podrías establecer una buena conexión para luego intentar cambiar su opinión?

Tal como podemos leer en nuestra guía, tendremos que pararnos, detenernos para observar su cuerpo, su conducta, sus movimientos, su respiración. Al observarlo podremos imitar en cierta manera su lenguaje no verbal, utilizando en la medida de lo posible las mismas palabras que él usa para expresarse. Necesitaremos generar un ambiente de confianza y respeto para que la conexión y comunicación sea eficaz, evitando juzgar sus opiniones como incorrectas, aunque sepamos que puede estar equivocado y que es importante que cumpla las normas de seguridad que se han planteado. En caso de tener dudas, le preguntaremos para saber más acerca de sus ideas, tratando de validar su punto de vista o bien le propondremos otra manera de verlo. Si entramos en bucle, iniciaremos de nuevo el proceso intentando volver a conectar a nivel no verbal.

Lo que hemos descrito aquí, no es sencillo pero recuerda: se **aprende practicando**. ¿Cómo puedes empezar? Elige primero personas que conozcas



bastante bien, practica una cosa a la vez (posturas, lenguaje corporal, ritmo del habla, etc.). El acompañamiento es algo que se vuelve fácil después de practicarse sistemáticamente.

Finalmente, como conclusión podemos recapitular: en el proceso de estrés es vital la manera en la que percibimos la realidad, necesitamos descubrir qué tipo de pensamientos y emociones nos limitan en la forma en la que percibimos el mundo y como consecuencia nuestras posibilidades de actuar en él.

Además de darnos cuenta de qué es aquello que nos limita, podemos incorporar, desarrollar o incrementar en nosotros algunas estrategias que nos ayudarán a crear un ambiente laboral libre de estrés, para ello:

- Abstente de juzgar, a ti mismo, a los demás y a lo que ocurre.
- Respira, a través de una inspiración profunda deja ir el mal comentario del compañero, lo que ocurrirá mañana, lo que ha ocurrido hoy...
- Agradece, toma unos segundos y observa que estás sano, que estás trabajando, estás haciendo algo que servirá a los demás. Tenemos multitud de aspectos por los que dar gracias.
- Delicadeza, sé cuidadoso con los demás y contigo mismo. Se trata de hacer lo mejor posible con los recursos que tenemos, para los demás y para uno mismo.
- Confía en ti mismo, recuerda situaciones de las que has salido airoso gracias a tus conocimientos, a tu experiencia, situaciones difíciles que has superado, gestiona tu incertidumbre siendo positivo. Todo se resuelve, de la mejor manera. Siempre.

**“Puesto que la vida está en constante cambio y movimiento, necesitamos una mente rápida y un corazón flexible.”**



Si quieres leer esta guía al completo sigue este link:

<https://aulaprevencion.fraternidad.com/enrol/index.php?id=145>

**LA MISIÓN** de **Fraternidad-Muprespa**, es restablecer la salud de los trabajadores protegidos y proporcionar las prestaciones económicas con la mejor atención y garantía.

**LA VISIÓN** de **Fraternidad-Muprespa**, es ofrecer un servicio cercano, ágil y profesional a los trabajadores, empresarios y autónomos de nuestra Mutua.

Consulte alcance y certificados: [fraternidad.com/certificados](https://fraternidad.com/certificados)



20 años de experiencia digital al **servicio de las personas**



**Mutua Colaboradora con la  
Seguridad Social, 275.**

**Fraternidad-Muprespa**

Plaza Cánovas del Castillo, n.º 3,  
28014 Madrid



Urgencias: **900 269 269**  
Contacto: **914 183 240/933 369 275**

[fraternidad.com](https://fraternidad.com)

[Contacte con nosotros](#)

