

Introducción

Seguramente el estrés está muy presente en su vida; de lo contrario no tendría este libro en las manos. No es usted el único. El estrés es la razón de que todo el mundo coja el libro de la estantería. En los capítulos siguientes, encontrará ayuda y soluciones reales, pero sólo usted puede cambiar las cosas. No puede eliminar todos los factores de estrés de su vida, nadie puede. Pero puede reducirlos drásticamente y conseguir una calidad de vida mucho mejor. Ya ha dado el primer paso al coger y comprar este libro.

Es posible que el estrés sea la causa individual más importante de que enfermemos o muramos prematuramente. Todos los problemas de salud, desde los dolores de cabeza a los infartos de corazón, desde los trastornos psicósomáticos a la apoplejía, pueden asociarse a lo que se conoce cada vez más como la plaga del siglo XXI. Cada día, en el trabajo, el estrés se va acumulando silenciosamente en nuestro cuerpo y luego nos lo llevamos a casa, donde, con mucha frecuencia, nos esperan circunstancias que lo agravan. Al día siguiente reanudamos el ciclo y continuamos acumulando estrés. El aguante de nuestro cuerpo, nuestra mente y nuestro espíritu tiene un límite. Si no prestamos atención a esa acumulación, el estrés acabará pasándonos factura.

Tenemos que controlarlo o pagaremos el precio física, mental y espiritualmente. No podemos librarnos de todo el

estrés con que nos encontramos cada día, pero sí podemos mantenerlo a un nivel que tenga un menor efecto negativo en la salud. Si realiza los ejercicios físicos, mentales y espirituales de este libro, su salud se beneficiará de sus efectos positivos y mejorará su vida enormemente. Tendrá unos pensamientos y una actitud mejores y, además, pondrá más alegría en su vida. Eliminar el estrés no presenta desventajas, todo lo contrario.

¿POR QUÉ ESTE LIBRO?

Se han publicado muchos libros sobre el tema del estrés porque es un problema corriente. Pero muchos de esos libros no están escritos para todo el mundo. Algunos son muy eruditos, están cargados de investigaciones, jerga médica y notas a pie de página que los hacen difíciles de comprender. Otros, están escritos de una manera tan poco práctica que son difíciles de leer, por no hablar de poner en práctica sus consejos, y saltan de un tema a otro.

Este libro está escrito pensando en usted, con independencia del puesto que ocupe en su empresa, o si no trabaja. *¡No te quemes!* es un libro práctico, lleno de estrategias que funcionan. Soy consciente de que no tiene usted horas de tiempo libre para poner en práctica ideas complicadas, difíciles y que exigen mucho tiempo. Por esa razón, le ofrezco consejos y herramientas tan fáciles de usar que muchas de ellas podrá ponerlas en práctica de inmediato. Los ejercicios que hay que contestar y la mayoría de ideas y técnicas sólo exigen unos minutos. Para quienes quieran profundizar más en las prácticas orientales de meditación y actividad física, he escrito una introducción que les ayudará a informarse y poder elegir.

MI ENFOQUE

He escrito este libro como si estuviéramos conversando o como si usted participara en uno de mis seminarios de control del estrés. He adoptado un planteamiento holístico, utilizando métodos que integran cuerpo, mente y espíritu. Le ofrezco consejos y estrategias prácticas y probadas para eliminar el estrés, relajarse y recargar energía. En este libro encontrará muchas técnicas diferentes para combatir y dar un giro radical al estrés que hay en su vida. Al disponer de muchas opciones, puede elegir las que más le gusten, las que mejor encajen con su estilo de vida y cuadren con su programa de actividades. Soy consciente de que no todas le resultarán atractivas. Empiece despacio, con prácticas sencillas y vaya avanzando. No es posible dominarlo todo en un instante. Recuerde: todos los viajes empiezan con un primer paso.

CÓMO ESTÁN ORGANIZADOS LOS CAPÍTULOS

En el capítulo 1 examino por qué, actualmente, todo el mundo sufre más estrés que nunca y hablo de las causas del mismo en el trabajo y de sus repercusiones en las organizaciones. Analizo, en lenguaje llano, qué es el estrés y el precio que se cobra en el cuerpo, la mente y el espíritu. Descubrirá por qué es preciso controlar el estrés.

En el capítulo 2 defino el *burnout** y los efectos que tiene en el bienestar físico y mental. Le acompaño, paso a paso, por las etapas del *burnout* extremo y le ayudo a determinar si corre el riesgo de *quemarse*. Descubrirá los peligros de quemar-

* También conocido como síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional y estrés laboral que daña la salud. (N. de la T.)

se, cuáles son las señales de alerta y qué puede hacer al respecto.

En el capítulo 3 le muestro cómo el ejercicio físico es el antídoto ideal para librarse del estrés. Encontrará consejos de sentido común para hacer ejercicio sin tener que gastar mucho dinero y dedicando poco tiempo. Le explicaré detenidamente los beneficios de entrenar la fortaleza, caminar, la puesta a punto cardiovascular y otros ejercicios. Luego podrá decidir qué tipo de ejercicios encaja mejor en su programa y su género de vida.

La meditación es el tema principal del capítulo 4. Le explico los muchos beneficios que aporta, así como el cómo, cuándo y dónde ponerla en práctica. También le enseño a utilizar las afirmaciones y la visualización. Aprenderá a respirar adecuadamente para reducir el estrés, y también formas de meditación sencillas, pero eficaces que se pueden practicar en cualquier momento y casi en cualquier lugar.

En el capítulo 5 encontrará otras cinco herramientas para eliminar el estrés. Le enseñaré los principios básicos del estiramiento y sus beneficios. Aprenderá lo provechosos que son para la salud los ejercicios basados en el Pilates y el yoga. Las prácticas orientales del tai chi y el chi kung se exploran con suficiente detalle para que usted pueda decidir si quiere profundizar en ellas. Demuestro la falsedad de algunas ideas existentes sobre esas prácticas, que pueden ser unas herramientas maravillosas para lograr una vida más relajada y feliz.

En el capítulo 6 descubrirá el papel que desempeña la dieta en los niveles de estrés. Le explicaré cómo la comida que elija puede tranquilizarle o aumentar su estrés. Veremos cuáles son las verdaderas razones por las que comemos y de qué modo la comida sana puede cambiar nuestro humor, nuestro peso y nuestro bienestar físico y mental.

En el capítulo 7 aprenderá que alegrarse y reír son pode-

Introducción

rosas armas contra el estrés. Descubrirá maneras de buscar y encontrar humor donde menos se lo espera. Le mostraré los beneficios de poner en práctica más actividades divertidas en el lugar de trabajo. También le proporciono orientación sobre cómo hacer que su lugar de trabajo sea más divertido, creativo y productivo.

El capítulo 8 le ayuda a mirar de cerca cómo vive la vida, cuáles son sus auténticas prioridades y le muestra cómo equilibrarlo todo. Comprenderá el peligro de convertirse en esclavo del trabajo, trabajando cada vez más porque siempre quiere más. Aprenderá a no dejarse devorar por el trabajo y a prestar más atención a las personas y las cosas que de verdad le importan.

Controlar el empleo de su tiempo le permitirá sentir menos estrés. En el capítulo 9 aprenderá a usar un registro del tiempo para descubrir en qué se le van las horas cada día. Encontrará diferentes maneras de planificar y establecer prioridades en cada jornada, para conseguir hacer más. Le ofrezco ideas importantes para librarse de las interrupciones y ser más productivo. Finalmente, aprenderá a ordenar su oficina y su casa para que el desorden no lo moleste ni acabe quemado.

En el capítulo 10 encontrará cincuenta herramientas para aliviar el estrés. El capítulo 11 le muestra cómo cambiar las cosas mediante la fijación de objetivos. Elaborará su propio plan de acción para aplicar los cambios que necesita a fin de tener una vida más libre de tensiones.

CÓMO SACAR EL MÁXIMO PARTIDO A ESTE LIBRO

Los capítulos están organizados con un orden lógico y progresivo. También están pensados para que pueda leerlos uno detrás de otro o ir directamente a cualquier capítulo que capte su interés. Le aconsejo que lea primero el capítulo 1, para

hacerse una idea de qué es el estrés y cómo afecta a su cuerpo. Cada capítulo está dividido en apartados y subapartados, para que pueda encontrar rápidamente lo fundamental de un tema. Puede acabar un apartado, dejar el libro y reanudar fácilmente la lectura en el siguiente.

Haga todos los ejercicios que pueda y lleve la cuenta de cada cambio que experimente. Eso le ayudará a continuar motivado y le permitirá seguir la trayectoria de sus progresos. También le ayudará a cobrar conciencia de lo que ha hecho en el pasado y del progreso de los cambios que ha experimentado. Anotar lo que cambia le ayudará a estar más centrado, ser más consciente y controlar su estrés.

Cambiar es difícil. Los cambios nos hacen sentir incómodos porque alteran nuestra rutina diaria. Pero piense en lo que el estrés le está haciendo a usted, a su estilo de vida y a la vida de quienes están más cerca y le son más queridos. ¿Es así como quiere vivir la vida? Puede seguir atrapado en un mundo lleno de tensión, expuesto al *burnout* y a la mala salud, o puede decidirse a hacer algo al respecto. Usted elige. Las soluciones están en este libro.

1

¿Por qué estamos tan estresados?

Trabajar en el siglo XXI es como criar un bebé que lo exige todo en el acto. En un mundo crecientemente tecnificado se imponen los ordenadores, los móviles, las agendas electrónicas de bolsillo y otros artilugios diseñados para hacernos la vida más fácil. Nuestra jornada laboral se ha extendido hasta abarcar nuestra vida personal, y parece que cuanto más productivos somos, más aumenta el trabajo. Ya no podemos dejar la actividad laboral en el lugar de trabajo. Los clientes, los jefes y los compañeros pueden ponerse en contacto con nosotros estemos donde estemos, en casa o, incluso, en mitad de la noche. La línea divisoria entre el trabajo y la vida personal ya no existe.

Los despidos y las regulaciones de empleo galopantes obligan a los empleados que conservan el puesto a realizar el trabajo de los que se han ido. Organizaciones de todo tipo se ven empujadas a hacer más con menos personal. La globalización ha añadido presión al «adelgazamiento» de las plantillas. Es posible que los puestos que se perdieron en la última recesión nunca se recuperen porque las tareas de fabricación y mantenimiento se externalizan y se cubren con trabajadores en el extranjero.

La suma de todos estos cambios a las exigentes presiones de familias en que ambos cónyuges trabajan, a los costes,

cada vez mayores de la atención sanitaria, al miedo al terrorismo y a los problemas mundiales ha llevado a muchas personas al límite de sus fuerzas. Están llenas de miedo, agotamiento y rabia. Cada vez es mayor el número de individuos que necesitan ayuda psicológica y algunos estallan de forma violenta. En Estados Unidos, el término *going postal** se ha convertido en una frase de uso corriente para describir la cólera. Para poder aguantar la presión, muchas personas se entregan a prácticas insanas como fumar, comer en exceso, beber y drogarse.

Marlin Company, de North Haven, Connecticut, una firma dedicada al desarrollo de la comunicación en el lugar de trabajo, realiza un estudio anual conjuntamente con Harris Interactive, titulado «Actitudes en el lugar de trabajo en Estados Unidos». El noveno estudio reveló los siguientes datos:

- Un cuarenta y tres por ciento de los trabajadores de Estados Unidos dice que, en su lugar de trabajo, la gente expresa miedo o ansiedad respecto a los sucesos nacionales, por lo menos varias veces a la semana.
- Un treinta y tres por ciento declara haber observado un aumento en la ansiedad o dolencias físicas relacionadas con el estrés en su lugar de trabajo (por ejemplo, dolores de cabeza y resfriados).
- Un veintisiete por ciento informa de un aumento de problemas emocionales, como depresión, insomnio, abuso de drogas o conflictos familiares.

* *Going postal* es una frase acuñada a raíz de una tragedia sucedida en 1986, cuando un funcionario de correos enloqueció y, pensando que era víctima de un complot, se presentó en su lugar de trabajo, mató a tiros a dieciséis compañeros y luego se suicidó. (N. de la T.)

¿Por qué estamos tan estresados?

- Un veintiocho por ciento dice que la marcha de la economía es lo que les causa más estrés.
- Un cuarenta y dos por ciento informa de un aumento de las quejas entre compañeros durante el año anterior.
- Un veintisiete por ciento declara que la moral es más baja que un año antes.
- Un treinta y cinco por ciento informa de un aumento en el número de clientes estresados.
- Un treinta y uno por ciento dice que ha aumentado significativamente el número de clientes difíciles de tratar (Marlin, 2003).

El estrés en el trabajo nos afecta a todos. No importa la clase de trabajo que hagamos ni nuestra extracción social. Ricos o pobres, jóvenes o viejos, hombres o mujeres, nadie es inmune a él. El estrés en el trabajo repercute enormemente en nuestra salud y bienestar, así como en la calidad de nuestra vida hogareña.

La Organización Mundial de la Salud dice que el estrés es una epidemia mundial. Un informe de Naciones Unidas clasificaba al estrés como «enfermedad del siglo XXI». El American Institute of Stress afirma que las enfermedades relacionadas con el estrés le cuestan a la economía estadounidense más de cien mil millones de dólares al año. Las pérdidas en productividad laboral en Estados Unidos rondan los diecisiete mil millones de dólares anuales. Las enfermedades y lesiones relacionadas con el estrés representan casi las tres cuartas partes del absentismo laboral. Según datos del Bureau of Labor Statistics de ese país, los trabajadores que toman bajas laborales por dolencias relacionadas con el estrés faltan al trabajo un promedio de veinte días al año. El Bureau of National Affairs calcula que un cuarenta por

ciento de los cambios de empleo se debe al estrés. Se calcula que entre el sesenta y el noventa por ciento de todas las visitas al médico, una cifra alucinante, están relacionadas con el estrés (Perkins, 1994). El estrés en el trabajo sumado al estrés en casa crea un cóctel de estrés doble que tiene un efecto dramático en nuestra vida. Para vivir una vida sana y prolongada es preciso que controlemos los niveles de estrés.

¿QUÉ EFECTO TIENE EL ESTRÉS EN EL TRABAJO?

El estrés relacionado con el trabajo puede ser el problema más importante que afecta, en la actualidad, al mundo laboral. Para definirlo sencillamente, ese estrés se produce cuando los empleados no logran cumplir las exigencias o requerimientos de su puesto. Hay demasiado que hacer y no hay suficiente tiempo ni personas ni recursos para hacer el trabajo. En un estudio reciente entre mil cuatrocientas personas realizado por CareerBuilder.com, más de un tercio de quienes respondieron dijeron que habían experimentado un aumento en su carga de trabajo. Afirmaban que trabajaban más horas y se tomaban menos tiempo para almorzar a fin de sacar el trabajo adelante. Como resultado, los empleados empiezan a sufrir *burnout*. No pueden más. Comienzan a experimentar muchos síntomas físicos y mentales de estrés. El estrés no sólo pasa factura en el mundo del trabajo, también empeora la salud general de cualquier organización, independientemente de que sea lucrativa o no, educacional o gubernamental.

En 2001, el American Institute of Stress calculó que el estrés le cuesta a las organizaciones trescientos mil millones de dólares en atención sanitaria, subsidios por enfer-

¿Por qué estamos tan estresados?

medad, absentismo y contratación de personal nuevo. Los costes de la atención sanitaria son casi un cincuenta por ciento superiores para los trabajadores que están sometidos a un nivel muy alto de estrés en su trabajo (Goetzl y colaboradores, 1998).

El auténtico coste del estrés es mucho mayor que los gastos de atención sanitaria. El estrés está entre los factores causales del absentismo, las lesiones, los problemas psicológicos, las reclamaciones de subsidios de los trabajadores, la menor productividad, los robos de los empleados, la baja moral, el mal rendimiento y la rotación de personal. Es evidente que repercute de forma directa en los resultados finales. Los altos niveles de estrés que se generan en el trabajo no se quedan allí. Se llevan a casa donde tienen unas consecuencias negativas en la vida familiar.

La Northwestern National Life Insurance, ahora llamada ReliaStar Financial Corporation, ha realizado varios estudios importantes sobre los efectos del estrés en el trabajo (Northwestern National Life Insurance, 1993). Sus conclusiones recogían los siguientes datos:

- Un millón de ausencias en el trabajo estaban relacionadas con el estrés.
- Un veinticinco por ciento de los encuestados dijeron que su trabajo era lo que más estrés les causaba en la vida.
- Un cuarenta y seis por ciento consideraba que los niveles de estrés laboral eran muy altos o extremadamente altos.
- Un tercio de trabajadores pensaba en cambiar de trabajo debido estrictamente al estrés.
- Un setenta por ciento dijo que el estrés había afectado a su salud física y mental.

POR QUÉ EL TRABAJO NOS ESTRESA HASTA QUEMARNOS

Hay muchas causas que aumentan el estrés laboral. Cuando lea las enumeradas a continuación, piense en cuáles le provocan el máximo estrés y cómo les hace frente. Si ocupa un puesto directivo, determine cuáles puede cambiar o mejorar para aliviar el nivel de estrés de sus empleados.

Condiciones físicas

Las condiciones materiales del lugar de trabajo tienen una enorme influencia en los niveles de estrés. La temperatura, la luz, el ruido, la calidad del aire, la aglomeración, el aislamiento, la seguridad y la calidad ergonómica influyen, todos, en la manera en que alguien hace frente a su jornada laboral. Trabajar en un cubículo diminuto e impersonal, sentado en una silla incómoda, sólo aumenta el estrés del trabajo. Estar expuesto a un ambiente difícil, día tras día, se hace sentir de forma traumática en la energía, motivación y salud de una persona.

Diseño del puesto

Si nos parece que estamos trabajando más que nunca, es porque así es. Muchos de los empleados despedidos no han sido sustituidos. Sin embargo, en la mayoría de los casos, las funciones de un puesto de trabajo no están pensadas para absorber las de otro puesto al completo. Una carga de trabajo y una exigencias abrumadoras caen sobre los trabajadores que siguen en la empresa, y muchos no pueden aguantarlo.

La mayoría de puestos no están diseñados pensando en el nivel de estrés de los empleados. Las expectativas son demasiado grandes y poco realistas, con demasiada responsabilidad de-

¿Por qué estamos tan estresados?

positada en una única persona. La descripción del puesto incluye demasiadas tareas y responsabilidades, con la amenaza adicional de que esa descripción puede alterarse en cualquier momento para incorporar labores adicionales. Las exigencias son abrumadoras. Se espera que las personas trabajen muchas horas, sin descanso o con descansos escasos, realizando tareas repetitivas. Con frecuencia, no tienen autonomía para hacer esas tareas de la manera que ellas prefieran. A menudo, carecen de la formación esencial para hacer bien el trabajo. A la larga, los empleados empiezan a sentirse insatisfechos en su puesto.

Cometidos laborales

Cuando un puesto no está diseñado adecuadamente o se le añaden demasiadas responsabilidades nuevas, el cometido de los empleados se vuelve desconcertante. No se detalla claramente cuál es su cometido completo. El empleado no está seguro de cuáles son todas sus responsabilidades. Se produce un conflicto entre lo que él cree que se espera de él y lo que su jefe espera en realidad. Puede que también haya un conflicto o una duplicación del cometido de otras personas, lo cual provoca choques entre compañeros.

Cuando los empleados no están seguros de cuáles son las prioridades de su cometido, o hacen lo que creen que es mejor o trabajan en un estado de confusión. Sometidos a una presión constante, temen estar realizando la tarea equivocada o haciendo mal la correcta. El tiempo y la energía se despilfarran creando una fatiga y una frustración diarias.

Tecnología

Ordenadores, buscapersnas, móviles, faxes e Internet han aumentado nuestra rapidez y productividad. Se espera de

nosotros que seamos más eficaces y productivos. Pero unidos a las nuevas tecnologías, hay nuevos factores de estrés. Tenemos que aprender, constantemente, nuevas cosas.

A veces, la formación es inadecuada. A veces, la tecnología adolece del mismo fallo. Cuando la tecnología no funciona como es debido o los aparatos se averían, muchos empleados no pueden hacer su trabajo y sienten que el estrés empieza a asomar su fea cabeza.

Dirección tóxica

El estilo de dirección es uno de los factores que más contribuyen al estrés en el trabajo. El viejo jefe autocrático, un dinosaurio del pasado, que exige cada vez más, sin cesar, a sus empleados, sólo sirve para crear estrés, *burnout* y movimiento de personal. La mayoría de estudios señalan que la razón número uno para cambiar de empleo es el estilo de dirección de nuestro jefe inmediato. Un indicio claro de esto es el estrés que un jefe tóxico crea sin ninguna necesidad.

Los empleados buscan un líder que se preocupe por ellos. Buscan a alguien que les pida su opinión y la respete, que mantenga abiertos en todas direcciones los canales de comunicación, que proporcione un *feedback* de calidad, que reconozca su valía y les permita sentirse valorados.

Relaciones con los compañeros

Otra causa importante de estrés es la relación con los compañeros. Algunos empleados de las compañías a las que asessoro me han dicho que siguen en la empresa porque sus colegas son estupendos. A esas personas les caen realmente bien sus compañeros. Pueden depender de ellos para que les

¿Por qué estamos tan estresados?

ayuden y pueden acudir a ellos cuando necesitan un favor. Existe una auténtica camaradería y espíritu de equipo entre todos.

Por desgracia, esto contrasta enormemente con las muchas historias de terror que me cuentan sobre choques de personalidad y falta de respaldo. Muchas personas sólo piensan en ellas mismas y quieren proteger su propio territorio. En los últimos años, en muchas organizaciones, estas situaciones se han intensificado hasta llegar a la auténtica grosería, los gritos y los insultos. Muchas personas se quejan de hostigamiento, amenazas, intimidación y acoso real. El estrés provocado por trabajar en estas condiciones sólo se puede soportar durante un cierto tiempo antes de que se cobre un precio emocional y físico. A la larga, la gente se queja o se marcha.

Presiones de tiempo

Constantemente, nos enfrentamos a fechas límite para nuestras tareas, informes y proyectos. Hay demasiado trabajo y muy poco tiempo para realizarlo. El esfuerzo por cumplir plazos poco razonables es una continua carrera contra el tiempo. Algunas personas nunca consiguen realizar las tareas importantes, porque están demasiado ocupadas haciendo lo que es urgente y apagando fuegos. Y su jefe las reprende por no hacer el trabajo.

Como resultado, viven de crisis en crisis. Esto perjudica su capacidad para pensar con claridad y tomar las decisiones acertadas, así pues, cometen más errores y se vuelven propensas a los accidentes. Algunas personas acaban siendo como ollas a presión, listas para explotar en cualquier momento. Símbolos de nuestro tiempo son los términos *desk rage* (furor del escritorio) y *phone rage* (furor del teléfono).

Al acabar el día, muchos trabajadores son una ruina física y mental. Entre los síntomas provocados por trabajar bajo la presión del tiempo están los siguientes: estómago y músculos del cuello tensos, indigestión, taquicardia, nerviosismo, debilidad, ansiedad, cólera, hostilidad, insomnio, dolores de cabeza y agotamiento.

Miedo a perder el puesto de trabajo

Los constantes cambios sísmicos que sufre el mundo del trabajo han creado un estrés y una inseguridad permanentes para muchos. Las fusiones, adquisiciones, reducciones de plantilla y la externalización someten a los trabajadores a unas exigencias casi inimaginables. Con la desaparición de tantos puestos de trabajo durante los últimos años, el miedo a perder el puesto propio es un factor de estrés importante que afecta hoy a los trabajadores. En mis seminarios suelo preguntar a los participantes cuál es su preocupación laboral número uno. La seguridad del puesto de trabajo está siempre entre las tres primeras.

Una escalera sin peldaños

Los que están seguros en su puesto suelen preocuparse de que no haya oportunidades para la formación y el desarrollo. No tienen una escalera o camino profesional. No hay oportunidades para ascender. Cuando su trabajo se convierte en un callejón sin salida, se sienten insatisfechos porque no pueden realizar sus aspiraciones. La calidad de su trabajo empeora y se sienten frustrados y llenos de estrés. A veces, se apartan de sus compañeros. Al final, empiezan a buscar otro trabajo que satisfaga sus sueños y ambiciones.

¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

Desde principios del siglo XX, se usa el término «estrés» para definir situaciones que provocan un cambio fisiológico y psicológico en nuestro organismo. Es un término difícil de definir porque se presenta bajo muchas formas y cada persona lo percibe de una manera diferente. Puede ser dañino o útil, dependiendo de las circunstancias. Hay un estrés beneficioso, que nos motiva a mejorar nuestra actuación y hacer cambios en nuestra vida. La falta total de estrés nos impediría funcionar.

En mis seminarios, suelo pedir a los participantes que definan el término «estrés» y que me digan cuál es el principal elemento de estrés que hay en su trabajo. Las definiciones son todas únicas y diferentes. Es raro que dos participantes mencionen el mismo factor como el que les afecta más. Todos perciben y reaccionan a un diferente factor causante de estrés («estresor») de manera distinta.

Independientemente de la definición que usemos, parece que el estrés, como tal, puede separarse en dos categorías: estímulo o respuesta (Matteson e Ivancevich, 1987). El estrés puede ser un estímulo. Por ejemplo, una situación o evento que nos acontece. Ese evento puede ser físico o emocional; por ejemplo, un accidente de coche, una discusión en el trabajo, la pérdida del empleo o la desaparición de un ser querido.

El estrés también puede ser la reacción fisiológica y psicológica que tenemos ante ese evento. Puede ser una respuesta a una amenaza percibida o irreal que nos preocupa que pueda suceder; por ejemplo, no conseguir un ascenso. En algunos casos, lo que percibimos nos afecta más que la realidad. No importa que ese suceso no se produzca nunca; sólo la amenaza es suficiente para crear una reacción de estrés.