

El valor del estrés: 750 millones de euros

En España el coste total de los trastornos depresivos y por estrés se estima en 750 millones de euros anuales, excluyendo el impacto en la productividad.

De acuerdo a un informe recientemente publicado por la Escuela de Negocios London School of Economics, la depresión y los trastornos por estrés y ansiedad cuestan al reino Unido 17 billones de euros cada año, donde hay más personas de baja por trastornos emocionales que el número total de parados. En los Estados Unidos, la Fundación Americana de Prevención del Suicidio calcula un coste de 51 billones de dólares debido a la pérdida de productividad y 26 billones de dólares adicionales en tratamiento médico para personas que sufren depresión crónica. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la depresión es la causa principal de discapacidad, en España afecta a 1 de cada 10 personas y está creciendo y afecta en edades productivas lo cual supone un gran coste para las economías nacionales y una reducción considerable en el rendimiento económico de las empresas, en contraste con las enfermedades cardíacas que afectan a una edad más avanzada. Por lo que la London School of Economics propone implementar psicoterapia en las empresas .

Si bien es cierto que la psicoterapia ayuda con los síntomas, puede también limitar la carrera profesional. La mayoría de personas no se sentiría capaz de decirle a su jefe que está sufriendo dificultades mentales o emocionales, por miedo a ser percibidos como débiles, como no aptos. Por lo que, resulta más sencillo y menos comprometedor ausentarse del trabajo por problemas más tangibles como resfriados, dolor de espalda o incluso cada vez más por 'estrés' - algunos estudios lo sitúan ya como causa principal del absentismo físico, 65% -. No admitir que se sufre estrés, o confundir estrés con distrés - tipo de estrés positivo - supone la entrada en un círculo vicioso, pues el estrés prolongado desemboca en depresión. Existen múltiples definiciones de estrés, pero todas coinciden en que es la respuesta mental, emocional y física de la persona cuando siente que las demandas de su entorno superan sus recursos para afrontarlas. Por este motivo promover un lugar de trabajo de calidad, que apoye el desarrollo de las personas, competitivos y altamente productivos ocupa un lugar cada vez más relevante en las agendas de los políticos y empresarios europeos.

¿Qué puede hacerse para reducir el estrés innecesario y negativo en el lugar de trabajo? La solución más reciente y popular es 'conciliación', que engloba prácticas como flexibilidad horaria, clases de yoga o guarderías de empresa. Las medidas de conciliación en teoría permiten a los empleados equilibrar mejor sus responsabilidades en el lugar de trabajo con sus responsabilidades familiares. Pero si al jefe no le gusta cuando las personas van a yoga, cuando alguien asista a su clase de yoga, se pasará 30 minutos respirando mientras piensa en cómo su jefe desconfía de ella. La 'conciliación' es a menudo malinterpretada, y no significa que el trabajo sea tan agradable y divertido como salir a cenar con los amigos. En el lugar de trabajo hay un lugar para el estrés, para un estrés positivo que implica enfrentar, solucionar, y crecer con los retos naturales planteados por el trabajo, confiando en que trabajando en equipo se es capaz de superar los obstáculos con éxito. Cuando las personas consiguen equilibrar su vida personal y profesional, no sólo ellas obtienen un beneficio, sino las empresas para las que trabajan también: personas felices crean empresas felices, generan clientes felices, y cuentas de resultados también "felices".

Las mejores organizaciones van más allá del uso de medidas que promuevan la ‘conciliación’, pues son conscientes de su responsabilidad social y financiera para manejar y equilibrar el estrés positivo y negativo. Cuando las organizaciones crean un lugar de trabajo saludable, consiguen niveles de absentismo significativamente inferiores, responden con más rapidez a las demandas del mercado y disfrutan de mejores relaciones con sus clientes. Los Mejores Lugares para Trabajar en España 2006 presentaron una media de absentismo físico del 4% versus el 14% de la media nacional. La experiencia de trabajar con más de 3.000 organizaciones de todo el mundo, y hablar con 1.500.000 de personas nos ha demostrado que el camino para conseguir reducir el estrés organizativo es único para cada organización pero todas tienen algo en común: la confianza. Cuando no existe confianza en el lugar de trabajo, y se lidera con el ya obsoleto “látigo” del ordeno y mando, del miedo es fácil sentirse negativo, a la defensiva, cansado, desmotivado, presionado, presentemente ausente... y en última instancia estresado y/o deprimido.



disfrutan de mejores relaciones con sus clientes. Los Mejores Lugares para Trabajar en España 2006 presentaron una media de absentismo físico del 4% versus el 14% de la media nacional. La experiencia de trabajar con más de 3.000 organizaciones de todo el mundo, y hablar con 1.500.000 de personas nos ha demostrado que el camino para conseguir reducir el estrés organizativo es único para cada organización pero todas tienen algo en común: la confianza. Cuando no existe confianza en el lugar de trabajo, y se lidera con el ya obsoleto “látigo” del ordeno y mando, del miedo es fácil sentirse negativo, a la defensiva, cansado, desmotivado, presionado, presentemente ausente... y en última instancia estresado y/o deprimido.

Cuando se esgrime la batuta de la confianza en el lugar de trabajo es natural sentirse abierto, comprometido, preparado para afrontar los retos y lo más importante: ¡feliz! Según el artículo 4 del Estatuto de los Trabajadores, las empresas deben “asegurar la integridad física y psicológica de los empleados...el respeto a su bienestar emocional”. La Organización Internacional del Trabajo se refiere a que el lugar de trabajo es decente cuando es seguro y saludable. Por lo tanto, y en un momento en el que la Responsabilidad Social Corporativa ocupa un lugar importante en la estrategia de negocio es imprescindible que las personas que dirigen organizaciones y gobiernos reflexionen sobre el punto de partida de su responsabilidad. La RSC empieza por la responsabilidad con las personas que forman la



organización, garantizando un lugar de trabajo seguro y saludable dónde se lidera con la batuta de la confianza y no con el “látigo” del miedo. Los mejores líderes nos han enseñado que la clave para crear lugares de trabajo saludables es renovándose y abandonando el látigo por la batuta para crear excelentes lugares para trabajar dónde las personas confían en sus jefes, están orgullosos de lo que hacen y disfrutan con sus compañeros.

Numerosos estudios han demostrado que los excelentes lugares para trabajar son además excelentes negocios, porque tienen a los mejores, obtienen también los mejores resultados económicos.

El antídoto del estrés y la depresión en el lugar de trabajo es una cuestión de confianza

En el gráfico representamos la clave de nuestra metodología, que nos permite tangibilizar los niveles de confianza en las organizaciones preguntando a los empleados hasta que punto confían en sus superiores, sienten orgullo por lo que hacen y disfrutan con sus compañeros:



La respuesta a estas 3 preguntas clave viene dada por los 5 pilares sobre los que se sustenta el liderazgo de confianza, que utiliza la batuta para transformar las organizaciones en las Mejores empresas. Un liderazgo de confianza que se asienta en 5 pilares básicos:

- Las personas confían en sus jefes, debido a que se han ganado su confianza porque hablan con sus empleados y les escuchan, porque son competentes llevando el negocio - son líderes- y porque hacen lo que dicen que van a hacer, y tienen mucho cuidado al comprometerse en hacer algo, pues saben que una promesa rota puede destruir la confianza en un abrir y cerrar de ojos.
- Se trata a las personas con respeto, lo que implica que se les proporciona un entorno seguro y saludable con las herramientas y los recursos necesarios para desarrollar su trabajo. Se apoya a las personas para que se desarrollen profesionalmente, e implicándolas en decisiones que les afectan - es decir si hay que hacer un cambio en la estrategia de ventas de la empresa obtendremos mejores resultados implicando a las personas que están vendiendo en dicho proceso. Y por último que no menos importante el proporcionar un entorno dónde las personas puedan equilibrar las esferas personales y profesionales de sus vidas.
- Las personas sienten que reciben un trato justo, no sólo en relación a su retribución sino al reconocimiento, a las posibilidades de promoción y a la existencia de igualdad de oportunidades.
- Las personas están orgullosas de lo que hacen y por lo tanto comprometidas con su trabajo, orgullosas de su equipo y de la empresa para la que trabajan.
- Existe camaradería, los compañeros se apoyan y se preocupan los unos por los otros, existe un buen ambiente entre compañeros y una sensación de estar todos en el mismo barco.

Cultivando la confianza en las relaciones humanas creará un liderazgo innovador, inspirador, creíble donde las personas se sienten tratadas con respeto, dónde existe un ambiente de justicia, dónde existe orgullo y compromiso y dónde las personas están en el mismo barco, y son felices. Y así, creando mejores lugares para trabajar, contribuiremos a hacer de nuestra sociedad un mejor lugar para vivir.

Montse Ventosa García-Morato. Directora General Instituto Great Place to Work® España