

Ulcer City: Cómo lidiar con el estrés¹

"El solo hecho de estar aquí en la oficina me sube la presión arterial veinte puntos. Oh, oh... Aquí viene el jefe... hasta otros 20".

*Jim Benson, analista de sistemas,
Dinámica Interactiva, Inc.*

El estrés ha llegado para quedarse. Para la mayoría de las personas que trabajan, es tan parte de la vida como los despertadores al amanecer y el café a las diez. Para algunos surge de vez en cuando, otros viven con él todos los días en el trabajo. Lo más probable es que tú también experimentes estrés y tal vez te gustaría manejarlo mejor.

Se estima que el estrés le cuesta a la industria estadounidense más de \$ 17 mil millones al año en tiempo perdido y productividad, errores y malas decisiones. No estoy muy seguro de cómo alguien llegó a esa cifra, pero incluso con la mitad de esa cantidad, es impresionante.

Basta con leer cifras como esa para convencerte de que el estrés es malo. No lo es.

Primera regla del estrés: El estrés es normal y si se canaliza correctamente, puede ayudarte. Puede hacer que estés más alerta y permitirte trabajar mejor de lo que lo haces en situaciones ordinarias y aburridas.

Por otro lado, el estrés descontrolado puede ser desde molesto hasta francamente incapacitante. Puede ser tan leve como sentimientos de nerviosismo o preocupación, o tan grave que causa muchos síntomas desagradables como dolor de cabeza, náuseas, músculos anudados, indigestión, dolores en el pecho y pánico.

Las personas bajo estrés no controlado pueden encontrarse trabajando más duro de lo que parece necesario para hacer las cosas, tener dificultades para tomar decisiones, preocuparse demasiado, perder el control y tener sentimientos de inutilidad o insuficiencia. Eventualmente: agotamiento o incluso peor. Las personas sometidas a un estrés descontrolado durante demasiado tiempo pueden incluso desarrollar enfermedades físicas como arteriosclerosis, hipertensión, problemas cardíacos y migrañas. Algunas estimaciones muestran que entre el cincuenta y el ochenta por ciento de todas las enfermedades están relacionadas con orígenes psicosomáticos o relacionados con el estrés.

Todas esas alegres noticias se pueden resumir en:

La segunda regla del estrés: Si bien el estrés puede ser bueno para ti, también puede dejarte inconsciente.

Hay una tercera regla del estrés, en la que me adentraré con esta historia: Sam Sanderson, un amigo mío, cuenta la primera vez que brindó un informe a la junta directiva de su empresa. "El informe estaba en buen estado", dice Sam, había trabajado en él durante semanas, pero estaba nervioso de todos modos. Dando vueltas y vueltas toda la noche, ya sabes cómo son esas cosas. De todos modos, el día del informe, me levanté temprano para asegurarme de que tenía suficiente tiempo, miré por la ventana y vi que había nevado durante la noche. Oh, oh, podía sentir que la ansiedad comenzaba a crecer. En la carretera, el tráfico era lento y se detuvo por completo en algunos lugares, seguí mirando mi reloj. Detenerte y arrancar. Tic, tac.

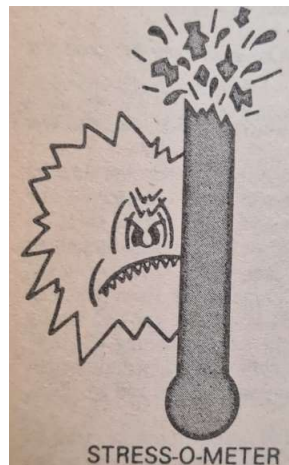
¹ "1000 cosas que nunca aprendiste en la Escuela de Negocios"; Yeomans, William N.; Capítulo 17; Libro del Pingüino; 1985

"Finalmente, llegué a la ciudad. El tiempo suficiente para hacerlo. Las calles estaban saladas y mojadas. Salgo corriendo del estacionamiento hacia una pared que es salpicada con agua por un taxi que pasa. Llegué a la oficina enloquecido, traté de limpiarme los pantalones lo mejor que pude, tomé mi informe y subí corriendo tres tramos de escaleras hasta la sala de juntas. Llegué allí, con el corazón palpitante, la boca seca, sin aliento, y entré. Veintidós tipos sentados alrededor de la mesa preguntándose dónde había estado y por qué llevaba un traje con manchas. ¿Cómo llegaron allí? ¿No nevó en sus calles?"

"El presidente comenzó a presentar mi informe y, cuando abrí mi carpeta para mirar mis notas por última vez, casi me muero. Me había equivocado de informe".

Tercera regla del estrés: Hay una perversidad que tiende, cuando algo sale mal, a acumular otros cinco o seis problemas encima de los primeros, como un atasco en un arroyo, cuyo efecto es elevar su nivel de estrés a alturas dolorosas.

¿Qué es el estrés? El estrés es la forma en que reaccionas física y emocionalmente, cómo te comportas bajo presión. Si pudieras medir el estrés, podría verse así:



-1000 "Hasta 1000" → ¡¡Pánico!!

- 900 Sacudiendo, golpeando

- 800 corazón, náuseas, sentimientos de fatalidad inminente

- 700

- 600 Nerviosismo, inquietud,

- 500 sudoración, sensación de fracaso, tensión muscular,

- 400 dolores de cabeza

- 300 Algo de ansiedad,

- 200 insomnios

- 100 Estrés normal, vida cotidiana

Si bien el medidor de estrés no es un instrumento científico, ayuda a observar su estrés y desactivarlo. Lo usaremos de vez en cuando a medida que avancemos.

¿Cuáles son las causas que nos generan estrés? Casi cualquier cosa y todo. Para nuestros propósitos en este capítulo, nos concentraremos en el estrés relacionado con el trabajo y sus cinco causas interrelacionadas: situaciones de trabajo, personas, cambio, hábitos personales e imaginación.

Situaciones de trabajo. No es sorprendente que el tipo de trabajo que realices pueda tener mucho que ver con tu nivel general de estrés. El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional presentó recientemente una lista de ocupaciones de alto estrés: entre ellas se encuentran enfermeras, músicos, técnicos de laboratorio, ayudantes de maestros, programadores de computadoras y relaciones públicas. Otros estudios han identificado el trabajo de secretariado como un área de alto estrés.

El lugar en el que se encuentra en la jerarquía de su organización también puede influir en las lecturas del medidor de estrés. Por extraño que parezca, es probable que las personas que están muy arriba en las organizaciones, tomando esas decisiones gigantes y multimillonarias de vida o muerte, estén bajo menos estrés que los gerentes intermedios que les reportan. Mi amigo Sam Sanderson estaba bajo mucho más estrés que los miembros de la junta, y no solo en esa reunión, sino probablemente también en el día a día. Ellos lo habían logrado y él aún no.

Hay una serie de otros factores en el trabajo que pueden causar estrés, muchos de ellos relacionados con lo que haces en tu trabajo diario: despedir a alguien, hablar frente a grupos, trabajar en tus habilidades ascendentes y

esforzarte mucho por mejorar, tener demasiado (o muy poco) trabajo que hacer, desplazamientos, impuestos, responsabilidades poco claras, teléfonos, intercomunicación, interrupciones, errores, obtener una evaluación de desempeño (buena o mala), desacuerdos sobre quién hace qué, viajar y que te digan qué hacer sin que te pidan tu opinión, por nombrar algunos. Me pongo tenso solo de pensar en ellos.

Personas. La gente causa muchos problemas con los medidores de estrés. Conflictos, confrontaciones, robar ideas, difundir rumores, no cumplir acuerdos, hacer tonterías, pasarse la pelota, culparte, criticar, apuñalar por la espalda, no reconocer un trabajo bien hecho, atribuirse el mérito y tonterías en general. Los jefes causan mucho estrés. Incluso los buenos. Algunas personas no se relacionan bien con alguien que les dice qué hacer, incluso de una manera agradable. Para ellos, el simple hecho de tener un jefe puede causar estrés.

Cambio. El cambio es constante: tan pronto como te has ajustado al último y las cosas se están calmando, llega otro cambio. Reorganizaciones, nuevos jefes o compañeros de trabajo. Las fusiones, ser promovido (o no ser promovido), obtener una nueva oficina, la automatización, la reubicación o las nuevas políticas, instrucciones o procedimientos pueden hacer que su medidor de estrés se dispare.

Hábitos y actitudes personales. Estos también pueden hacer hervir su medidor de estrés: beber demasiado café o alcohol, fumar, tomar drogas, comer demasiada azúcar, sal, cansarse demasiado, ser pesimista, preocuparse por su carrera, tomarse todo personalmente, pensar en fracasos pasados y usar el diálogo interno negativo.

Un gran productor de estrés es lo que yo llamo el "factor del cien por cien". Muchos de nosotros nos esforzamos demasiado por alcanzar la perfección y nos decepcionamos si nos quedamos cortos. Lo que significa que siempre estamos molestos. Pasas una hora hablando con el gran jefe. En el curso de tu discusión, te equivocas en un hecho y él te corrige. Te vas pensando: "Lo arruiné". Durante la hora le diste al jefe cien datos. Te equivocaste en uno. Noventa y nueve, pero no al cien por cien. Te detienes en ese error, molesto porque no fuiste perfecto.

Imaginación. La imaginación puede causar mucho estrés, ciertamente más de lo que debería. Creer que los demás están ganando más dinero que tú (una creencia universal, a menudo cierta) o que están obteniendo todos los descansos, anticipando problemas que nunca suceden, pensando en malos resultados posibles en lugar de buenos, e interpretando lo peor en una nueva situación puede conducir a un estrés innecesario.

CÓMO LIDIAR CON EL ESTRÉS

Hasta ahora, hemos analizado qué es el estrés y qué lo causa. ¿Qué puede hacer, aparte de someterse a una lobotomía frontal, para manejar el estrés?

Cuarta regla del estrés: El estrés se puede manejar como cualquier otra cosa en tu vida. Para hacerlo se requiere determinación y práctica. Hay tres maneras de manejar el estrés: 1) Atacar los factores externos que te están causando estrés; 2) cambia tus propios hábitos; y 3) mejorar la forma en que reaccionas ante el estrés.

- 1. Atacar los factores externos que causan estrés** Esta es la mejor manera de reducir el estrés porque implica ir tras la fuente en lugar de tratar los síntomas. Estos son algunos ejemplos:

Tener que hablar con el jefe. Si crees que tu jefe está molesto por algo que has hecho y no estás muy seguro de qué, ve y pregúntale. En lugar de darle vueltas, ve a averiguarlo. "Jefe, hay algo en lo que me gustaría que me ayudara. Puede que me equivoque, pero tengo la sensación de que algo te ha estado molestando esta última semana y me pregunto si hay algo que debería hacer para enderezar lo que sea". Eso suena ridículamente obvio, pero es sorprendente la cantidad de personas que nunca lo hacen. Nunca persiguen la causa, sino que viven con la ansiedad que les causa. Para obtener más información sobre cómo hablar con el jefe, consulte el Capítulo 13.

Atacar el cambio. "¿Qué puedo hacer?", te preguntarás. "Alguien más decide el cambio y luego me lo cuenta". Eso puede ser cierto, pero todavía hay cosas que puedes hacer para atacar el cambio para que no te explote.

Lo mejor para atacar el cambio es ir tras él antes de que suceda. Trata de anticipar los cambios que se avecinan. Mire las tendencias dentro de sus organizaciones y lo que está sucediendo afuera: negocios, ciencias, gobierno, tecnología y estilos de vida de las personas. Anota los posibles cambios que veas y las habilidades que tengas que desarrollar para afrontarlos o para capitalizarlos.

A continuación, piensa en los cambios pasados ¿Cuál fue tu reacción? ¿Qué podrías haber hecho para manejar mejor el cambio y reducir el estrés? ¿El cambio fue tan malo como pensabas inicialmente?

Luego, cuando llegue el cambio, averigua todo lo que puedas sobre el cambio. ¿Por qué surgió? ¿Qué opinan los demás? ¿Qué tiene de bueno?

Discute el cambio con tu jefe. Pregúntele cómo lo ve. Dígale cómo se siente acerca de él. Primero, vea el Capítulo 3 sobre la actitud.

Averigüe cómo le afectará el cambio. ¿Cambiará su trabajo, su estatus, su salario, su responsabilidad? Luego, después de haber superado tu respuesta emocional inicial, regresa y pregúntate: "¿Qué significará esto realmente para mí?". Luego piensa en todas las formas en que podrías usar el cambio para que te ayude.

Piensa en cómo puedes involucrarte en el cambio. ¿Puedes ayudar a implementarlo? ¿Puedes ofrecer ideas y sugerencias para mejorarlo?

Es posible que no puedas detener el cambio, pero al tomar un papel activo en relación con él, podrás usar el cambio a tu favor. O, al menos, te sentirás mejor al respecto.

Manejo de conflictos. Si es el conflicto lo que te está causando estrés, aquí te explicamos cómo lidiar con él.

Primero, tómate un descanso y calma tu ira. La ira no conduce a un buen pensamiento racional. Cuando te hayas calmado, habla con la persona con la que estás teniendo el conflicto. Trátalo con respeto (aguante el desprecio), escuche hasta que experimente su lado del problema, luego exprese sus puntos de vista, necesidades y sentimientos. Concéntrate en "yo, no tú"; es decir, diga: "Me siento molesto cuando ..." (eso es difícil de discutir), no "Me haces enfermar" o "Tú siempre..."

Con eso detrás de ti, elige una estrategia.

Si el tema no es realmente importante, olvídalo, no hagas nada.

Suaviza la relación, si mantenerla es más importante que ganar.

Utiliza tu rango cuando estés en condiciones de hacerlo, cuando no haya tiempo para usar otros métodos y cuando puedas tolerar los problemas que esto genera.

Negociar, comprometerse, colaborar, cuando sea importante que ambos ganen.

Al igual que el cambio, el conflicto tiende a ser menos irritante cuando se hace algo al respecto.

Hay otras cosas que puedes hacer para atacar las causas del estrés y muchas de ellas se tratan en otros capítulos de "**1000 cosas que nunca aprendiste en la escuela de negocios**". Las habilidades que adquieras a través de este libro te ayudarán a reducir el estrés porque tendrás más confianza y podrás sobrellevarlo mejor. Piensa en lo tranquilo que te sentirás la próxima vez que hables frente a un grupo, sabiendo que serás fantástico; Piensa en cómo bajará tu medidor de estrés cuando abordes un tema delicado con el jefe, seguro de que sabes cómo manejarlo; Imagina lo bien que te sentirás cuando hayas planificado tu tiempo y sepas que lo estás utilizando de la mejor manera posible.

2. Cambiar los hábitos que causan estrés

Siempre sentí que fumar cigarrillos y beber martinis era una actividad tan relajante como cualquier otra que podía encontrar, hasta que aprendí que, si se exagera, en realidad pueden producir más estrés. Cada vez que hay algo que es divertido, alguien viene y descubre por qué es malo.

Sé que no vas a dejar de fumar, beber o consumir drogas solo por leer esto. Pero al menos si no lo sabías antes, ahora eres consciente de que pueden causar estragos en los niveles de estrés.

Ni siquiera te sugeriré que renuncies. Pero sí quiero darte una pista que te ayudará si te preocupa que tus hábitos te causen estrés y sinceramente quieres cambiar. Y eso es fijarse algunas metas modestas. Pocas personas pueden renunciar a los cigarrillos, al café y al helado de una sola vez y hacer que todo eso dure más de un día. Simplemente no funciona. "El hábito es el hábito", dijo una vez Mark Twain, "y no debe ser arrojado por la ventana por ningún hombre, sino persuadido para bajar las escaleras un escalón a la vez".

Reduzca poco a poco de fumar, beber, comer o lo que sea que esté haciendo demasiado, mientras que al mismo tiempo reemplace ese hábito con pequeñas dosis de ejercicio o meditación o lo que sea que encuentre que lo ayude a calmarse.

Hábitos que reducen el estrés. He tenido mucho éxito con la running, el tenis duro (no pitty-pat) y el esquí. Todavía no he podido sacar mucho provecho de la meditación, aunque mucha gente avoca por ella. Si funciona para ti, úsalo. Otras técnicas de relajación incluyen el uso de la autosugestión (una especie de autohipnosis) para relajar los músculos y calmar el ritmo cardíaco; tensar y relajar alternativamente los músculos; vaciar la mente de todos los pensamientos durante un período de tiempo; Respiración profunda y visualización (imaginar que estás en la playa o escuchando una lluvia de verano). Si quieres ponerte sofisticado, incluso puedes probar la biorretroalimentación, donde las máquinas controlarán tu actividad corporal y te ayudarán a aprender a encender tu interruptor de relajación interior.

Si estás interesado en desarrollar alguna de estas técnicas por ti mismo, hay libros que las tratan en profundidad (ver lista de lecturas al final del libro). Y, por último, aprovecha tu imaginación. Prométete a ti mismo que no pasarás tiempo preocupándote por las eventualidades. Si no puedes averiguar los hechos, no los inventes, especialmente si eres propenso a inventar los malos. Es absurdo hacer esto, así que detente. Guarda tu energía y los picos de medidor de estrés para problemas que realmente existan.

A veces el meditar suena tonto. Lo recomiendo. Reserva tiempo todos los días para dejar de lograr y divertirse. Tómame el tiempo para libros de artes liberales, obras de teatro, música, arte, pasatiempos, actividades que no tengan nada que ver con el trabajo. Las personas que lo hacen tienen muchos intereses externos y los persiguen. Este momento de "tonterías" debería ser pura diversión. Si tienes un hobby que, en el fondo, sabes que te aburre, busca otro. Si comienzas un libro y no te gusta, puedes hacerlo y coge otro

3. Mejorar la forma en que reaccionas al estrés

Las respuestas al estrés se aprenden. No naces con ellos y no estás atascado con las mismas respuestas de por vida. Desarrollaste tus respuestas por ensayo y error (cada vez que te pateaban, probaste una respuesta), sin la ayuda de un experto, y tal vez no sean las mejores.

Para hacerlo mejor en el futuro, prueba estas reacciones positivas al estrés:

1. Acepta el hecho de que el estrés está ahí fuera: un patio lleno de cocker spaniels luchadores listos para mordisquearte cada vez que salgas por la puerta. No hay forma de evitarlo.
2. Recuerda que el estrés no es del todo malo. Puede hacer que tus jugos fluyan y, de hecho, hacer que rindas mejor. El estrés puede ser bueno.

3. Convéncete a ti mismo de que eres un buen gestor del estrés. Construye tu propia profecía autocumplida del estrés: Predice resultados positivos, hazlo una y otra vez hasta que lo creas y eventualmente sucederá (a veces, después de todo, este es el mundo real). Piensa en eventos estresantes pasados y en cómo reaccionaste. ¿De qué manera manejaste bien el estrés? ¿Puedes usarlos de nuevo para lidiar con el estrés futuro? ¿Cuáles son tus puntos fuertes? ¿Los usaste? Comienza a decirte a ti mismo que puedes usar estas fortalezas para lidiar con el estrés.
4. Pregúntate si has manejado situaciones similares antes y cómo lo hiciste. Piensa en cómo los manejarías con éxito sobre partes de la situación que puedes controlar. Olvídate de las partes que no puedes controlar.
5. Repítete a ti mismo que terminará pronto. No es lo peor que podría pasar. Repítete a ti mismo: "Puedo hacer esto. Puedo manejarlo bien. Lo he hecho antes, o cosas tan difíciles antes, y ha salido bien. Cualquier ansiedad que sienta es normal y me ayudará".
6. Recuerda, la tensión, la ira, el deseo de saltar fuera de tu piel, son tus respuestas. No te las hacen a ti, tú las haces. No hay nada en la situación estresante en sí misma que pueda hacerte sentir de esa manera. Es cómo decides sentirte. Debes practicar no responder físicamente a los irritantes externos.
7. No seas tan duro contigo mismo. Nadie es perfecto. Deja de obsesionarte con los errores del pasado. Si hiciste una buena charla de media hora, deja de concentrarte en el par de oraciones o palabras con las que tropezaste.
8. Tiene estrés. Utilice imágenes listas para desviarse inmediatamente cuando el medidor de estrés comience a aumentar. Describe las cosas que te rodean. Busca la belleza en los objetos cotidianos. Mantenga un archivo mental de escenas o actividades favoritas: playas, canciones, restaurantes, bares, su perro, una hamaca, un cálido día de agosto, la primera nevada del invierno, tenis, esquí (esos son algunos de los míos). Mete la mano y saca uno. Concéntrate en ello. Siéntelo, escúchalo, huélelo. Practica y practica esta técnica hasta que empiece a funcionar para ti. Realmente puede ayudar.
9. Dígase a sí mismo que todo el nivel de tensión en la sociedad es absurdo. Dentro de un año, o tal vez incluso dentro de una semana, no recordarás lo que te molesta. Ni siquiera a ti te molestará. No es tan importante.
10. Recuerda, todos los demás también sienten estrés. Todas esas personas tranquilas y seguras de sí mismas que ves en la oficina, también tienen ansiedad y tienen miedo de no estar a la altura.
11. Admite tu estrés ante los demás, ayuda a compartir la carga. También habla con otras personas sobre cómo lo afrontan.
12. Pregúntate: "¿Qué es lo peor que podría pasar? ¿Cómo me sentiría? ¿Sería de vida o muerte o podría manejarlo? ¿Qué tan probable es que suceda? ¿Cómo puedo reducir las posibilidades de que suceda?"
13. Escribe todo. Etiqueta su tensión de cero a 1,000 usando el medidor de tensión. De alguna manera, cuando describes y etiquetas tu estrés, disminuye rápidamente.
14. Decide un curso de acción. Saber que vas a hacer algo y lo que es son formas muy positivas de reducir el estrés.
15. Para ayudarlo con los puntos 13 y 14 anteriores, utilice la Tabla de Análisis de Estrés (SAC) que aparece a continuación. Cuando el cocker spaniel muerda, saca un SAC y ve a trabajar. Te sentirás mejor en poco tiempo.
16. Después de haber superado una situación estresante, recompénsate. Ve a comprar ropa nueva, ve a un buen restaurante, compra una botella de buen vino o un nuevo disco, y dígase a sí mismo de antemano que eso es lo que hará.

Refuézate con pensamientos positivos. "Mira, lo hice. Sabía que podía". "Esto es lo que aprendí y esto es lo que usaré la próxima vez". Si tienes algunos contratiempos, también está bien. Solo eres humano. Pero prepárate para recuperarte rápidamente.

Las personas en ascenso se someten a un estrés adicional.

Recuerda atacar la causa del estrés, cambiar tus hábitos que causan estrés y mejorar la forma en que reaccionas al estrés y podrás manejar lo que venga. Que su medidor de estrés nunca supere los 500.