

PSICOLOGÍA EN LA CONDUCCIÓN DE VEHÍCULOS



- Salud Mental del Conductor Profesional
- La Imagen Personal y la Autoestima en el Conductor Profesional
- Motivación Laboral del Conductor
- Habilidades Sociales en el Conductor Profesional
- Comunicación Interpersonal
- Atención de Público
- Estrés Laboral

SALUD MENTAL DEL CONDUCTOR PROFESIONAL

Es el bienestar físico, psicológico y social de una persona.

Es la capacidad de trabajar (ser productivo), de amar (tener parejas y amigos), y de relacionarse con los demás de modo adecuado.

La salud mental se relaciona con la capacidad de controlar y de bien utilizar nuestras emociones mientras se conduce un vehículo.

Durante la conducción de un vehículo la importancia de los reflejos y de la atención y concentración es fundamental ya que cualquier distracción puede traer consecuencias graves como los accidentes automovilísticos y la muerte.

La salud mental puede verse afectada por diversos factores, tales como:

- § Falta de sueño.
- § Nerviosismo.
- § Mala alimentación
- § Trastornos emocionales; depresión, angustias.
- § Preocupación excesiva referente a problemas personales.
- § Baja tolerancia al estrés.
- § Baja tolerancia a la frustración.
- § Ambiente competitivo.
- § Problemas familiares
- § Problemas económicos.
- § Trastornos psiquiátricos.
- § Ingesta de bebidas alcohólicas.

El conductor es una persona orientada a la acción, está en constante movimiento físico, debe mover los brazos, los pies, la cabeza cuando conduce, debe tener buenos reflejos, al igual que la capacidad de atención y de concentración.

Desde el punto de vista mental ya que debe atender varios estímulos al mismo tiempo. Puede experimentar cambios bruscos de humor y una tensión constante mientras realiza su trabajo, puede tornarse agresivo y, en ocasiones, mal educado con sus compañeros de trabajo.

Durante la conducción de un vehículo la persona se encuentra bajo gran tensión, física, emocional y mental.

- § La atención y concentración deben ser máximas.
- § El conductor debe recibir dinero y dar cambio.
- § Debe atender a los demás conductores (competencia).
- § El conductor maneja durante varias horas, lo que provoca cansancio.
- § Está sometido a condiciones ambientales inadecuadas, mala acústica, malos olores, ruido, etc.
- § Mala ergonomía.
- § Debe atender las diferentes necesidades de las personas.

La gran tensión en que se ve sometido se manifiesta a través de:

- § Colon irritable.
- § Dolores de cabeza.
- § Tensión cervical.
- § Dolores de espalda.
- § Gastritis.
- § Sudoración en las manos.
- § Cansancio excesivo.
- § Sueño constante.
- § Insomnio.
- § Hipertensión.

Ventajas de ser conductor

- § Independencia en los horarios de trabajo.
- § El conductor se hace responsable de la máquina y eso le da seguridad y confianza en sí mismo.
- § El conductor ve beneficioso para su familia tener un medio de transporte.
- § Aprende a solucionar problemas rápidos efectivos.
- § Si trabaja bien puede incrementar sus ganancias.
- § Puede conocer varias personas e interactuar con ellas.

Desventajas de trabajar como conductor

- § Agotamiento excesivo.
- § Por los horarios, pierde tiempo para estar en familia.
- § El manejar puede traer consecuencias físicas; visuales, auditivas.
- § Roce con colegas producto de la competencia.
- § Falta de educación de los pasajeros.

La conducta del manejo, conducción segura, manejo defensivo

La Conducta del manejo

La conducta del manejo está determinada por varios factores, uno de ellos, es la habituación que experimenta la persona, debido a que son consistentes, con frecuencia inconsciente, diariamente expresan nuestro carácter y producen que manejemos bien o que lo hagamos mal.

Los hábitos pueden aprenderse o desaprenderse, esto no se lleva a cabo de manera rápida e inmediata, sino a través de un proceso que toma tiempo, a través de mucha práctica.

Conducción segura

Para manejar con seguridad, usted debe conocer y respetar muchas reglas. Estas le indican dónde, cuándo y cómo debe conducirse. Para esto debe conocer el significado de las señales que se presentan en la ruta. También debe conocer los signos y símbolos.

Manejo defensivo

Significa hacer todo lo posible para prevenir accidentes, en ocasiones, deberá ajustar su manejo a las condiciones de camino, del clima, a sus actitudes y a las acciones y maniobras de los demás.

Perfil psicológico conductor Chileno

- § Requisitos psicofisiológicos y de salud general.
- § Resistencia a la fatiga.
- § Coordinación visomotriz.
- § Velocidad de reacción adecuada.
- § Buena capacidad de atención y de concentración.
- § Tolerancia al estrés.
- § Visión perimetral vertical, horizontal y profundidad.
- § Buena vista-audición.
- § Habilidades mecánicas.
- § Autonomía.
- § Capacidad de autocontrol.
- § Estabilidad emocional.
- § Seguridad en sí mismo.
- § Capacidad resolutiva.

LA IMAGEN PERSONAL Y LA AUTOESTIMA EN EL CONDUCTOR PROFESIONAL

Imagen personal

Uno de los rasgos distintivos de la naturaleza humana es la posibilidad de ser conscientes de sí mismos. A través de la adquisición de la conciencia de sí, las personas construyen su identidad personal, identidad que por una parte permite diferenciarse de los otros y por otra, permite establecer relaciones interpersonales.

El concepto de sí mismo se refiere a todas las percepciones que un individuo tiene de sí, con especial énfasis en su propio valor y capacidad.

El concepto de sí mismo está a la base de la autoestima. Ésta es la suma de los juicios que una persona tiene de sí mismo, es decir, el sentimiento que cada persona tiene de sí mismo, de los propios actos y de los propios valores.

¿Qué es la autoestima?

La autoestima es la función de evaluarse a uno mismo, por lo que implica por un lado un juicio de valor y por otro un afecto que le acompaña. La autoestima positiva está relacionada con aspectos positivos como son el gozo, la confianza, el amor, la angustia, la duda, la tristeza, el sentirse vacío, la inercia, la culpa y la vergüenza.

Guarda relación con nuestra manera de ser, de quienes somos nosotros, del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran nuestra personalidad.

Se forma a partir de los primeros 5-6 años de vida es cuando empezamos a formarnos un concepto de cómo nos ven nuestros mayores (padres, maestros, compañeros, amigos, etc.)

Una autoestima adecuada vinculada a un buen concepto positivo de mí mismo, potenciará la capacidad de las personas para desarrollar sus habilidades y aumentará

el nivel de seguridad personal, mientras que una autoestima baja enfocará a la persona hacia la derrota y el fracaso.

Un buen conductor es aquel que es capaz de tomar conciencia de su nivel de autoestima, de quién es, la manera cómo repercute su imagen y valoración personal en los demás, específicamente los pasajeros, si yo les contesto mal, me enojo, estoy traspasando mi frustración al otro, y por lo tanto, repercutirá en las demás personas, se alejarán de mí y no se subirán al vehículo.

VARIABLES QUE INFLUYEN EN LA FORMACIÓN DE AUTOESTIMA

- § La familia
- § La sociedad
- § La escuela

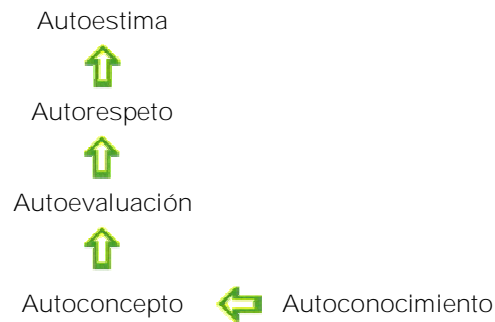
ACTITUDES O POSTURAS QUE INDICAN AUTOESTIMA BAJA EN EL CONDUCTOR

1. Autocrítica dura y excesiva respecto de su trabajo.
2. Hipersensibilidad a la crítica. Se molesta cuando un pasajero le critica,
3. Indecisión crónica.
4. Deseo innecesario por complacer a los demás (pasajero).
5. Perfeccionismo.
6. Culpabilidad neurótica.
7. Hostilidad flotante. Anda irritable, de mal humor.
8. Tendencias defensivas.
9. Necesidad compulsiva de llamar la atención.
10. Actitud inhibida y poco sociable.
11. Temor excesivo a equivocarse.
12. Actitud insegura.
13. Necesidad compulsiva de aprobación.
14. Actitud agresiva con los pasajeros.

CARACTERÍSTICAS DE UN CONDUCTOR CON UNA AUTOESTIMA POSITIVA

1. Cree firmemente en ciertos valores y principios.
2. Es capaz de obrar según crea más acertado.
3. No emplea demasiado tiempo preocupándose por lo que halla ocurrido en el pasado, ni por lo que pueda ocurrir en el futuro.
4. Tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas.
5. Se considera y se siente realmente igual que cualquier otra persona, aunque reconoce diferencias en talentos específicos, prestigio profesional o posición económica.
6. Da por supuesto que es una persona interesante y valiosa para otros, por lo menos para aquellos con quienes se asocia.
7. No se deja manipular por los demás.
8. Reconoce y acepta una variedad de sentimientos e inclinaciones tanto positivas como negativas.
9. Es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, caminar, jugar, descansar, estar con amigos, etc.
10. Es sensible a las necesidades de los otros.

Escalera de la Autoestima



¿Cómo sanar la autoestima baja?

A través de afirmaciones positivas o auto instrucciones, son pensamientos positivos que se escogen conscientemente para introducirlos en la mente y así producir los resultados deseados.

Se debe elegir la afirmación que más se acerque a tu manera de ser y sentir. Se debe repetir 20 veces por la mañana y 20 veces por la noche, todos los días durante un mes.

Ejemplo:

1. Me amo a mí mismo pase lo que pase.
2. Merezco relaciones divertidas, fáciles y que me apoyen.
3. Reafirmo todo mi poder personal.
4. Soy una buena persona sienta lo que sienta.
5. Merezco ser feliz.

MOTIVACIÓN LABORAL DEL CONDUCTOR

La motivación se define como la voluntad por hacer un gran esfuerzo para alcanzar nuestras metas u objetivos personales, y por lo tanto satisfacerlas. También se define como estímulo, energía, impulso.

Específicamente la motivación laboral es un aspecto importante para el alcance de los objetivos del trabajo y por ende de su rendimiento profesional.

Variables que influyen en la motivación del conductor

- § Autonomía en el conducir.
- § Nivel de competencia del conductor.
- § Dinero recibido diariamente.
- § Deseo de ganar más pasajeros en el menos tiempo posible.
- § Interacción agradable con el pasajero.

Satisfacción laboral

Es el cumplimiento del objetivo propuesto de antemano por la persona y con la sensación de agrado o de bienestar.

El valor y la actitud del conductor

El valor se define como las convicciones básicas que tenemos las personas acerca de lo que es bueno o de lo que es malo, correcto e incorrecto, constituyen un juicio de valor.

- § La importancia de los valores, Constituye la base de las actitudes personales y por ende del comportamiento humano.
- § Fuentes de los valores; Padres, amigos, colegio. Se forman en la niñez.
- § Tipos de valores; Económicos, religiosos, políticos, sociales, estéticos.
- § Los valores son más rígidos que las actitudes, no se cambian, lo que cambia es la intensidad.
- § Qué valora un conductor; Valora obtener un buen ingreso económico que le permita satisfacer sus necesidades de alimentación, de abrigo, de seguridad, de recreación.
- § También valora tener buenas relaciones interpersonales con los pasajeros.
- § Valora tener buenas condiciones de seguridad en el volante.
- § Valora tener un buen jefe y buenos compañeros de trabajo.
- § Valora en tener tiempo para el descanso.

La actitud del conductor

La actitud se define como las proposiciones evaluativas favorables o negativas respecto de las personas, objetos o acontecimientos. Reflejan nuestra opinión sobre algo. La actitud es la que cambia, no el valor.

- § Tipos de actitudes; La satisfacción laboral, participación en el trabajo, compromiso con la empresa.
- § Fuentes de las actitudes; Padres, amigos, colegio.
- § Componentes de las actitudes; Cognitivo, afectivo y conductual.

HABILIDADES SOCIALES EN EL CONDUCTOR PROFESIONAL

Asertividad

Planteamiento de los propios derechos y de la expresión de pensamientos, sentimientos y creencias en forma directa, honesta y apropiada, según las normas culturales, lo cual no viola los derechos de otras personas.

Derechos asertivos básicos conductor

- § Todas las personas tienen derecho a intentar conseguir lo que consideren mejor para ellas, siempre y cuando esto no repercuta negativamente sobre otras personas.
- § Todas las personas tienen derecho a ser respetadas.

- § Todas las personas tienen derecho a pedir ayuda, no a exigirla, y a negarse a prestar ayuda a las demás personas.
- § Todas las personas tienen derecho a sentir emociones, miedo, ira, tristeza, ansiedad... y a expresarlas, sin herir los sentimientos de los demás.
- § Todas las personas tienen derecho a tener su propia opinión, sobre cualquier tema o circunstancias, y a expresarlas sin ofender intencionalmente a las demás.
- § Todas las personas tienen derecho a equivocarse en sus actitudes, opiniones y comportamientos.

Características de una persona no asertiva

- § No tiene muy claro dónde finalizan sus derechos y comienzan los del prójimo, por lo que habitualmente “cede terreno” y se deja manipular por los demás.
- § No confía en sus propias fuerzas.
- § Se siente derrotado antes de luchar y elude discusiones.
- § Tiende a estancarse en su vida por temor al riesgo que implica un cambio.
- § En el plano laboral suele ser explotado por jefes y compañeros de trabajo, asumiendo tareas y obligaciones que no le conciernen, todo ello por miedo a enfrentarse.
- § En el terreno afectivo es víctima de continuos chantajes. Su temor es no ser querido y con tal de mantener el “supuesto aprecio” se deja manipular con gran facilidad. Cuando forma pareja es manejado por el otro a su libre antojo.
- § En su relación social puede ofrecer un aspecto de falta de sinceridad, pues da mil rodeos antes de pedir lo que quiere.

Conductor agresivo v/s asertivo

Los conductores no asertivos son inseguros, y débiles en exceso, al no saber defenderse de los pasajeros se sienten maltratados y esto les provoca angustia y desprecio por sí mismos.

Los conductores agresivos, corren más rápidos, se enojan fácilmente, les falta el respeto a los pasajeros, son más impulsivos, cometen más faltas y accidentes automovilísticos, etc.

Los conductores asertivos no siempre consiguen sus metas, pero sí aumentan su autoestimación. Cuando las cosas no les salen bien, tal vez se muestran desilusionados, pero no irrazonablemente preocupados o frustrados.

Programa para ser asertivos

1. Haciéndote cargo de ti mismo; **Tu eliges cómo sentirte. Los sentimientos son reacciones que eliges tener. Puedes controlar tus pensamientos y así controlar las emociones.**
2. Tú no necesitas la aprobación de los demás; **La necesidad de aprobación de los demás equivale a decir, “lo que tú piensas de mí es más importante que la opinión que tengo de mí mismo”. La búsqueda de aprobación se convierte en algo erróneo cuando en vez de un deseo es una necesidad.**
3. La ruptura con el pasado; **Romper con el círculo vicioso del “yo soy” tímido, no puedo, etc.**

4. Las emociones inútiles; culpabilidad y preocupación; **Dejar de lado la culpabilidad por lo que se ha hecho y la preocupación por lo que se podrá hacer.**
5. Romper las barreras de los convencionalismos; **Deja de lado los "debeísmos".**
6. Proclama tu independencia.
7. Adiós a la ira; **Como todas las emociones, la ira es resultado de un pensamiento. Cuando se usa ésta en cualquier tipo de relación, impulsa a la otra persona a que siga actuando como hasta ahora.**
8. Utilice la conducta No verbal, **Tenga contacto ocular con la persona, su postura sea relajada, sus gestos y movimientos deben ser armónicos y congruente con lo que dice.**
9. Conducta paralingüística; **No tartamudee, no use muletillas, no use el sarcasmo, hable bajo y lento, ante quien haga lo contrario.**
10. Conducta verbal; **Sea directo, exprese sus deseos en vez de necesidades, sea explícito, excútese si es necesario, pero no se culpabilice, señale sus emociones negativas, etc.**

La empatía

Es la capacidad de ponerse plenamente en el lugar del otro, es decir, ser capaz de ir más allá de lo que el otro nos dice, explícitamente de pensar lo que piensa, de sentir adecuadamente lo que siente.

Características de un conductor empático

- § Es veraz, es decir, se le cree lo que dice.
- § Utiliza con más frecuencia el lenguaje no verbal.
- § Es flexible frente a las ideas y opiniones de los demás.
- § Es comprensible frente a las necesidades y reclamos de los pasajeros.
- § Es transigente.
- § Es capaz de establecer un diálogo significativo con la gente.
- § Presenta un escucha activa y es respetuoso

¿Cómo demostrar empatía?

- § Se dispone física y psicológicamente a prestar atención a los mensajes básicos del diálogo.
- § Mantenemos la cordialidad con las personas.
- § En todo momento cuidamos de no evaluar, juzgar o descalificar.

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

¿Por qué nos comunicamos?

La comunicación es el fundamento de toda vida social, sin comunicación el hombre no vive.

Nos comunicamos en el trabajo, en el hogar, en nuestra vida afectiva.

Proceso mediante el cual dos o más personas transmiten un mensaje.

Existe interrelación e interacción.

¿Para qué nos comunicamos?

- § **Informar.**
- § **Persuadir.**

¿Cómo funciona la comunicación?

Intervienen tres factores; Emisor, Receptor, mensaje, canal.

Tipos de comunicación

Comunicación de una vía; **cuando una persona se comunica con el receptor, pero no existe respuesta de parte de éste.**

Comunicación de doble vía; **Cuando el emisor se comunica con el receptor, pero existe respuesta de parte de éste.**

Principales formas de comunicación

- § Comunicación verbal: **Lenguaje, palabra: oral y escrita.**
- § Comunicación no verbal:

Los gestos; son los movimientos de las manos, los brazos, la cabeza, cambios de postura del cuerpo, etc. los cuales sirven para dar fuerza a lo que queremos decir.

El rostro; Los cambios de expresión del rostro transmiten también mucha información. Una manifestación de desagrado que hagamos con nuestro rostro estará comunicando más que muchas palabras.

La mirada; Con una simple mirada se puede comunicar una manifestación de afecto, de odio, etc.

La apariencia exterior; Especialmente nuestra vestimenta. Por ejemplo una persona vestida de militar, nos da mucha información.

Las conductas inconscientes; Muchas veces hacemos cosas sin darnos cuenta. Estas conductas inconscientes comunican nuestros estados emocionales, por ejemplo una persona nerviosa puede cerrar repetidamente los ojos.

El lenguaje y la comunicación

Las palabras representan siempre ideas sobre algo. Por ejemplo; si yo escribo o pronuncio la palabra "auto", estoy imaginando un objeto compuesto de metal, que tiene ruedas, puertas, etc., que sirve para transportarse. Si otra persona que hable el idioma español, entiende cuando pronuncio o escribo la palabra "auto", se referirá a lo mismo. Puede que ambas personas varíen en cuanto al tipo de auto, pero si hablan distintos idiomas o no tienen una misma idea respecto al concepto, difícilmente me comunicaran.

Obstáculos de la comunicación interpersonal

Se puede dar a nivel del emisor, receptor, mensaje, medio ambiente.

Existen dos tipos de obstáculos:

Obstáculos físicos

- § Dificultades del lenguaje. (Tartamudez).
- § Sordera de las personas.
- § La distancia que separa a las personas que se comunican.
- § Barreras físicas que se interponen entre las personas.
- § Ruidos muy fuertes que impiden escuchar.
- § Malas condiciones acústicas.
- § Fallas técnicas, etc.

Obstáculos psicológicos

- § Diálogo de sordos.
- § La diferencia de "marcos de referencia".
- § La percepción.
- § La existencia de prejuicios.
- § Las diferencias socioculturales.
- § Trastornos emocionales; depresión, angustias.

Consejos para mejorar la comunicación

- § El lugar donde se produzca la comunicación debe ser apropiado, tomando en cuenta la cantidad de personas y las condiciones de comodidad.
- § Evite comunicarse con personas donde exista mucho ruido y evita elementos de distracción.
- § La distancia física entre las personas debe ser adecuada.
- § Trate que su tono de voz, prosodia, la inflexión sea el adecuado.
- § Mire a su interlocutor a los ojos.
- § Mueva la cabeza asintiendo y haga expresiones faciales adecuados.
- § Evite actos que distraigan Ej.; mirar su reloj, no mueva papeles.
- § Formule preguntas.
- § Parafrasee; la otra persona vuelve a repetir lo que dijo el emisor, pero con sus propias palabras.
- § No interrumpa al emisor.
- § No hable demasiado.
- § Transite tranquilamente entre el rol de emisor y receptor.
- § Sea espontáneo.
- § Controle sus sentimientos frente a las personas con las cuales se comunica.

La comunicación del conductor

El conductor se comunica no sólo con las personas, pasajeros, sino también con los objetos; semáforo, paradero, a través de la bocina.

Oír Sonidos, ruidos o palabras.

Escuchar: acto propio y exclusivo del ser humano.

ATENCIÓN DE PÚBLICO

Servicio del conductor

El servicio más que una actividad es una actitud, es la forma de comportamientos con el cliente, expresada en las acciones que nos ayudan satisfacer sus necesidades y expectativas para lograr su fidelidad para con el conductor

El servicio no es tangible; sólo se puede percibir cuando se está recibiendo, por eso cada interacción con el cliente es una oportunidad para mejorar la percepción que se tiene acerca del mismo.

Tipos de clientes

Clientes internos: Son todas las personas que trabajan en la conducción vehicular, colectivos, camioneros, buses, transporte escolar, etc.

Clientes externos: Son todos aquellos que dependen de nuestro trabajo y que permiten que nuestro trabajo exista, al solicitar nuestros servicios, con el objeto de satisfacer sus necesidades y expectativas.

A ellos debemos dirigir todo nuestro esfuerzo por brindarles un óptimo servicio, para lograr que los clientes perciban un valor agregado y una diferencia frente a la competencia.

Características del servicio

1. El servicio se produce en el momento en que se ofrece.
2. El servicio no se inspecciona ni se guarda en el archivo. Se entrega donde está el cliente externo a través del cliente de los clientes internos.
3. El servicio no puede demostrarse ni darse a probar por el cliente interno.
4. El servicio es intangible, su valor dependerá de la experiencia propia.
5. Si el servicio no es de calidad, la imagen negativa dejada en el cliente será muy difícil de borrar.
6. El cliente evalúa el nivel de calidad, después de haber recibido el servicio, contrario a los productos tangibles.
7. La prestación del servicio requiere de interacción humana.
8. La expectativa que tiene el cliente es de servicio completo.

Atención de pasajeros

- § Demuéstreme respeto por mi tiempo.
- § Sienta empatía.
- § Desarrolle su trabajo sin pérdida de tiempo.
- § Demuéstreme que tiene un equipo que lo apoya.
- § No se ponga a charlar sobre aspectos personales con otros clientes.
- § Esté pendiente del proceso seguido por mi transacción.

La actitud del servicio a través del contacto directo con el cliente

- § Evite frases de cajón.
- § Efectores negativos, palabras bruscas, gestos corporales.
- § Comentarios negativos, quejitis.
- § Falta de concentración.
- § No averiguar el nombre de la persona.
- § No generar empatía.
- § Aura negativa o apagada.
- § Dejar trascender sus problemas.
- § No llegar a un acuerdo con el cliente, etc.
- § La apariencia es una buena forma de inspirar confianza, por lo cual la presentación personal es una herramienta de trabajo.

El Conocimiento

Representa los conceptos y juicios que se pueden emitir, a partir de la grabación de datos e información que se hayan registrado en la memoria.

Todo conductor debe poseer conocimientos sobre:

- § El trabajo de conductor.
- § El Cargo que desempeña.
- § Los productos y servicios que se ofrecen.
- § La zona de influencia que tiene su vehículo.
- § El tipo de clientes que maneja.
- § La competencia.
- § La naturaleza humana.

Los mandamientos de la amabilidad

- § Mostrarse alegre, amable y optimista.
- § Esforzarse por demostrar simpatía aunque a veces no resulte fácil.
- § Hacer agradable la vida a quienes nos rodean en el trabajo.
- § Tener siempre una sonrisa preparada.
- § Reconocer las equivocaciones.
- § No negar un favor a quien lo necesite.
- § Evitar disgustos a las otras personas.
- § Dominar el mal genio en bien de todos, en especial de uno mismo.
- § Asumir actitudes cordiales, pacientes y positivas.
- § Demostrar constantemente el deseo de servir.

Los siete pecados del servicio

- § Apatía.
- § Irrespeto.
- § Superioridad.
- § Robotismo.
- § Evasión.
- § Inseguridad.
- § Incumplimiento

ESTRÉS LABORAL

Es el conjunto de reacciones físicas, emocionales y mentales hacia determinados cambios en el ambiente.

Tensión o presión, unas veces en un sentido negativo u otras en positivo.

Aquí encontramos significativas diferencias individuales. Mientras que para algunos el hecho de rendir un examen, sufrir un atasco automovilístico, o mantener una fuerte discusión con un familiar o amigo, resultan experiencias agotadoras, para otros tan sólo ligeramente alteradoras.

Fases del estrés

- § Fase de alarma; Constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresante. Las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen; taquicardias, palpitaciones, temblor, cansancio, insomnio, etc.
- § Fase de resistencia; Aquí la activación fisiológica se disminuye siempre y cuando la persona logre adaptarse al estímulo estresante.
- § Fase de agotamiento; Aquí aparece la enfermedad propiamente tal. Se caracteriza por la fatiga (cansancio que no tiene nada que ver con el sueño nocturno), normalmente va acompañada de irritabilidad, tensión e ira, nerviosismo.

Causas del estrés

- § Experiencias traumáticas; Terremotos, huracanes, inundaciones, guerras, etc.
- § Acontecimientos estresantes; Muerte del cónyuge, divorcio, despido del trabajo, jubilación, problemas económicos etc.
- § Molestias cotidianas; Discutir con un compañero de trabajo, cuando se nos pincha un neumático, se nos quedan las llaves del auto en la casa, etc.
- § Ambiente físico-social; Las condiciones de ruido, humedad, temperatura, iluminación, olores, mala ventilación, etc.
- § Espacio personal; contactos con personas que el conductor puede establecer durante su jornada de trabajo.
- § Personalidad; las personas tipo A, son aquellas que son dominantes, impulsivas, inquietas, etc se estresan más que las personas tipo B.

Síntomas en el conductor

- § Colon irritable.
- § Dolores de cabeza o migrañas.
- § Tensión cervical.
- § Dolores de espalda.
- § Gastritis.
- § Sudoración de manos.
- § Cansancio excesivo y sueño constante.
- § Insomnio.
- § Dificultad para concentrarse.
- § Hipertensión.
- § Irritabilidad, mal genio.

Consecuencias de estrés

- § Respuestas fisiológicas; parecidas a los síntomas, pero mucho más graves, pueden llevar la muerte. Ej; hipertensión y dificultades cardiovasculares.
- § Respuestas psicológicas; Angustias, depresión, dificultad para concentrarse, pérdida de memoria, frustración, agresividad, etc.
- § Respuestas psicosomáticas; Cutáneas (alopecia areata), Respiratorias; Asma, alergia, bronquitis, etc.
- § Genitourinarias; vaginismo, impotencia, síndrome premenstrual, etc.
- § Endocrinas; hipertiroidismo, obesidad.
- § De los ojos; conjuntivitis.
- § Respuestas conductuales; baja productividad, ausentismo, rotación,
- § Accidentes de tránsito, errores, consumo de sustancias tóxicas, etc.

Tratamiento del estrés

- § Plan de ejercicio antiestrés. Caminar, andar en bicicleta, trotar, hacer aeróbicos, etc.
- § Controlar la alimentación. Equilibrada.
- § Controlar lo que bebemos. Evitar bebidas alcohólicas.
- § Deje de fumar.
- § Mantengamos contacto con la naturaleza.
- § Descansar lo suficiente, descansar 5 minutos por hora, que trabajar 6 y descansar una.
- § Mantener el apoyo familiar y de los amigos.
- § Mantener una actitud positiva.
- § Técnicas de respiración.
- § Técnicas de relajación muscular
- § Técnicas psicológicas.
- § Masajes.
- § Hidroterapia.
- § Tratamiento medicamentoso.
- § Tratamiento natural
- § Meditación, yoga, tahichí, etc.