



ÁREA 3. CUADERNOS DE TEMAS GRUPALES E INSTITUCIONALES

(ISSN 1886-6530)

www.area3.org.es

Extra Nº7 – Otoño 2024

Material presentado en la IV Asamblea Internacional de Investigación “A partir de Pichon-Rivière”,
Montevideo, 13-15 de septiembre de 2024

Gestión del estrés laboral relacionado con la atención del paciente frágil y la familia.

**Distrito nº 4 de Chioggia, Empresa U.L.S.S. Venecia
Escuela de Formación e Investigación en Salud¹**

Laura Buongiorno²

En cuanto a la iniciativa formativa propuesta, destaco que la población usuaria de este servicio se caracteriza por una cierta complejidad en los comportamientos, aspectos emocionales, diversas discapacidades físicas y psíquicas que presentan problemas relacionales particulares en el ámbito terapéutico, manifestaciones de trastornos de la personalidad, emergencias psiquiátricas, problemáticas socio-ambientales importantes y de difícil solución, así como pacientes que provienen de otras etnias y culturas.

Estas manifestaciones clínicas surgen de un contexto social que es necesario involucrar en las intervenciones y que ha sufrido transformaciones radicales en los últimos tiempos, lo cual

¹ Trabajo presentado en la Mesa 2B.

² Psicóloga/Psicoterapeuta. Rimini (Italia).

exige a los profesionales aprender nuevas maneras de interpretar fenómenos y de identificar posibles recursos.

La crisis económica y la alta competitividad contribuyen a definir objetivos cada vez más desafiantes y complejos para lograr sobrevivir en el mercado laboral. Es necesario realizar cambios en la forma de trabajar que sean compatibles con los objetivos del empleador. La reducción de costos y el eficientismo parecen ser la vía principal adoptada por los empleadores, lo cual inevitablemente conlleva a una reducción de plantillas y un aumento de la carga de trabajo para cada trabajador.

Una primera consecuencia es la disminución del tiempo libre para dedicar a uno mismo o a la familia. Además, los trabajadores se ven frecuentemente obligados a cambiar de empresa y entorno laboral, lo que les impide establecer relaciones sociales y de apoyo con sus colegas, con quienes podrían intercambiar experiencias y, en caso necesario, apoyarse mutuamente.

Las sociedades individualistas como las nuestras están permeadas por un cierto grado de competitividad, lo que puede dar lugar a conflictos, hostilidad, y una minimización, o incluso una ignorancia, de las motivaciones para trabajar bien, además de con dedicación.

Asimismo, el contacto directo con la emotividad y las modalidades de relación con los pacientes que presentan estas problemáticas genera en los profesionales y en las instituciones en las que trabajan, condiciones afectivas y cognitivas particulares que influyen inevitablemente en la gestión de la relación terapéutica.

Estamos hablando del Estrés Laboral Relacionado, un fenómeno silencioso y en constante aumento entre los trabajadores del sector público y privado.

La elaboración del proyecto educativo es un proceso que se constituye en el trabajo en equipo, en el que participan diversas figuras: operadores de la AULSS, de las estructuras residenciales y semirresidenciales, y representantes de las cooperativas del territorio (25 participantes).

En el contexto del evento, se toma en cuenta la criticidad de los casos complejos de personas frágiles y en riesgo de *burnout*, especialmente debido al trabajo continuo con este tipo de pacientes.

Por lo tanto, se hace necesario revisar el proceso de trabajo diario de estos profesionales y su propio nivel de implicación. El esfuerzo intenso y prolongado, derivado de la organización

y el contexto laboral, tiene consecuencias patológicas tanto psíquicas como físicas en el trabajador. También el INAIL (Instituto Nacional de Seguros contra Accidentes de Trabajo) ha observado un aumento en las solicitudes de reconocimiento de enfermedades profesionales, incluyendo aquellas relacionadas con el estrés.

El objetivo del curso es reducir el nivel de estrés mediante el análisis y la comprensión de las implicaciones que los trabajadores enfrentan en su labor diaria (incidentes, somatizaciones, acumulación de tensiones, trastornos de ansiedad y depresión).

Resultados esperados: 1) mejorar la comunicación entre los miembros del equipo y entre los servicios; 2) mejorar la comprensión compartida de las problemáticas emergentes; 3) identificar y compartir estrategias de intervención comunes.

En cuanto al detalle de las actividades, el programa contempla dos días presenciales con clases magistrales (exposición con debate) de una hora y media cada una sobre la relación paciente-profesional, y una hora y media de trabajo en grupo operativo coordinado para analizar situaciones emergentes.

El curso se desarrolló en dos días consecutivos. La primera clase abordó la relación paciente-profesional. La segunda clase trató sobre "Nuevas estrategias en el trabajo en equipo (cómo intervenir estratégicamente en la atención al paciente y su familia en el contexto del trabajo en equipo)". Después de cada clase se reunió al grupo operativo durante una hora y media.

La palabra estrés proviene del latín "strictus", que significa estrecho, apretado, comprimido. En el siglo XVII, el término ya se usaba para referirse a la "adversidad" o dificultad. Más tarde, el estrés fue definido como la "reacción generalizada del cuerpo ante cualquier exigencia impuesta (amenaza externa)".

En otras palabras, el estrés es como una señal de alarma que se activa cuando algo o alguien altera nuestro equilibrio psicofísico.

En la práctica, se trata de un proceso psico-fisiológico normal orientado a la adaptación al entorno. El estrés varía en relación con la "intensidad de la necesidad de adaptación". Como señaló el psicólogo Cary L. Cooper, el estrés no depende solo del entorno o del individuo, sino de la interacción del individuo con el entorno, en la cual este busca estrategias para afrontar los problemas que surgen.

Los síntomas del estrés pueden ser físicos, conductuales, emocionales y cognitivos: reconocer cómo se manifiesta la tensión permite elegir el mejor sistema para combatirla.

Hoy en día, se acepta de manera unánime que la causa del estrés laboral es una combinación, una interacción entre factores organizativos y personales. Un estudio realizado en Finlandia sobre trabajadores que se autodefinieron como estresados a causa del trabajo, pero sin factores de riesgo de enfermedades cardiovasculares, encontró que el número de muertes por enfermedades cardiovasculares era el doble en comparación con la media de muertes por estas patologías.

Usando la definición del National Institute for Occupational Safety and Health, el estrés laboral puede definirse como un conjunto de reacciones físicas y emocionales dañinas que pueden manifestarse en algunos casos posibles:

Exigencias laborales que no están adecuadas a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador;

- Características restrictivas del trabajo;
- Carga de trabajo excesiva o reducida;
- Repetitividad;
- Ambigüedad;
- Conflictos de roles;
- Marginalización laboral;
- Desvinculación de las funciones;
- Repetidos traslados injustificados;
- Asignación prolongada de tareas de menor cualificación en comparación con el perfil profesional del trabajador.

En los años 90 se teorizaron algunos modelos relativos al estrés laboral. Uno de estos es el "desequilibrio entre esfuerzo y recompensa", que sugiere que el estrés laboral se presenta cuando existe un alto compromiso por parte del trabajador asociado con una escasa recompensa.

Por recompensa se entiende la ganancia económica, estabilidad laboral, oportunidades de ascenso y aprobación social.

Con el término "recompensa" se hace referencia a una ganancia económica, estabilidad laboral, oportunidades de carrera y aprobación social.

Otra investigación sobre el estrés laboral revela que este se debe a una combinación de una carga de trabajo excesiva y una escasa capacidad de control sobre las tareas a realizar; es

decir, si el trabajador no percibe que puede gestionar la situación de manera adecuada con esa carga de trabajo y su esfuerzo no es reconocido.

¿Qué han provocado las nuevas tecnologías y la digitalización en los últimos años, sino también una alteración en las modalidades de trabajo?

El modelo de referencia subordinado de “trabajo/desempeño” sobre el cual se construyó el marco normativo del último siglo va perdiendo sentido, volviéndose difícil de encuadrar en términos de espacio y tiempo. La combinación de Trabajo/Resultado plantea nuevas preguntas.

Es seguro que se requerirá una mayor flexibilidad en los tiempos y lugares de trabajo, tanto por parte de las empresas como de los trabajadores, así como nuevas competencias necesarias para moverse en un ámbito en constante cambio. Gestionar y aceptar estos cambios será necesario para no quedar relegado en el mercado laboral y dentro de las empresas, así como en un contexto social más amplio, afectando la calidad de vida y el bienestar de las personas y de sus familias en la vida cotidiana.

La afirmación del Nuevo Modelo genera efectos importantes en términos de riesgos psicosociales y estrés en el lugar de trabajo.

Las medidas para identificar y reducir el Estrés Laboral Crónico (ELC) podrían incluir:

- Medidas de gestión y comunicación;
- Capacitación de directivos y trabajadores;
- Información y consulta a los trabajadores y/o sus representantes según la legislación europea y nacional, los acuerdos colectivos y las prácticas.

Existe una comisión consultiva permanente para la salud y la seguridad en el trabajo, incluso para las instituciones socio-sanitarias y las cooperativas.

Efectos negativos del ELC:

- Trastornos físicos;
- Trastornos del sueño;
- Aparición de tics y temblores;
- Alteración de la presión arterial, ritmo cardíaco y temperatura corporal;
- Frecuentes migrañas;
- Astenia.

- Sudoración inesperada
- Predisposición a alergias y dermatitis
- Problemas de digestión
- Respiración agitada y tensión muscular

Trastorno psíquico

- Déficit de memoria
- Dificultades de concentración
- Nerviosismo e inestabilidad
- Estado ansioso
- Descenso del ánimo y crisis de llanto
- Pesimismo
- Alta autocrítica

Trastornos del comportamiento

- Indecisión e inseguridad
- Inquietud motora
- Desconfianza
- Susceptibilidad
- Tendencia al aislamiento social
- Dificultades relacionales
- Problemas de adicción (tabaco, alcohol, medicamentos)
- Trastorno de la conducta alimentaria (bulimia, anorexia)

Por lo tanto, el estrés es un factor que depende de la interacción entre procesos cognitivos, emocionales y ambientales. Trabajar en un ambiente patológico desde el punto de vista organizativo tiene consecuencias negativas directas sobre la salud de los trabajadores.

Debería ser interés de los empleadores apoyar a sus colaboradores y considerar todos los aspectos de la salud psíquica y física de los trabajadores que podrían obstaculizar los resultados esperados. Lamentablemente, esto es pura utopía y solo algunas excepciones confirman esta actitud que se ha vuelto una regla en el mundo laboral.

En cuanto a posibles soluciones, se hace referencia al equipo que puede ayudar a reducir el estrés laboral y los riesgos psicosociales.

Después de esta serie de premisas, decimos que consideramos al equipo como el lugar desde el cual partir para desenredar la maraña de vínculos que son propios del trabajo disciplinario.

El vínculo del equipo con el grupo de usuarios presenta una serie de problemáticas. Quién recibe al paciente por primera vez, cómo se realiza el análisis de la demanda y la solicitud de intervención, cómo se transmiten las informaciones al equipo y cuáles son las modalidades decisionales que este debe adoptar antes de discutir las estrategias terapéuticas.

Si solo fuera un problema de equipo, la cuestión podría resolverse mediante técnicas ad hoc. Sin embargo, aunque existen caminos técnicos, están relacionados con otros elementos contextuales que forman parte del plan general de la acción psicoterapéutica institucional.

Con esto, se puede afirmar que la competencia profesional es una condición necesaria pero no suficiente para alcanzar un buen nivel de trabajo. Además, se puede decir que los equipos que trabajan en grupo potencian los conocimientos adquiridos.

Un equipo es el resultado o producto de un proceso grupal en el cual se ha combinado y elaborado la transición de una multidisciplinariedad a una interdisciplinariedad.

La operatividad de un equipo reside en el resultado que se obtiene a partir de las diferentes contribuciones que las distintas disciplinas o formaciones pueden aportar a un caso determinado.

En resumen, el proceso grupal es la instancia necesaria para la organización de una “situación de equipo” (externa e interna). De todo esto se deriva el segundo polo, el de la formación.

Nuestro modelo consiste en proporcionar una información que luego se elabora en grupo dentro de marcos precisos: “aprender a pensar” se alcanza en los espacios entre la teoría y la experiencia.

Trabajo grupal operativo coordinado:

- “Nos falta tiempo para trabajar”
- “En el trabajo no hay tiempo”
- “Cada uno de nosotros tiene ritmos diferentes y vive a los usuarios de manera diferente”
- “Tengo dolor de espalda y debo ausentarme a menudo del trabajo”
- “En casa estoy nerviosa y no puedo comunicarme con calma con mis hijos”.

Comentario

El concepto de tiempo resalta la relación entre el tiempo interno y el externo. Si falta tiempo para trabajar, el estrés no solo se debe a la dificultad de no pensar, sino también a la dificultad de comprender la complejidad.

Los miembros utilizan comportamientos en su interacción con otras personas, que son modalidades adquiridas en el grupo familiar; surgen críticas, pero a través de la elaboración se pueden adquirir nuevos modelos. Hay una ruptura del estereotipo y un aprendizaje del cambio.

Como se puede notar, en el grupo aparece la ansiedad: se vive una imposibilidad de enfrentar la pérdida, lo que genera miedo e inseguridad ante algo nuevo, en el cual las herramientas del propio grupo interno utilizadas hasta ese momento no son adecuadas para la nueva situación grupal.

El grupo operativo permite entender que la salud mental de los operadores podría ser contenida y protegida. El problema del estrés sería el aspecto emocional que podría ser abordado con el trabajo grupal.

Las ansiedades y angustias se pueden superar comprometiéndose como integrantes para activar la comunicación.