

RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJO EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE SALUD MENTAL

Psychosocial risks of work in a private mental health clinic.

Patricia Silvia Galeano

patriciasgaleano@gmail.com

CIN-CONICET

Eje temático: Psicología del trabajo. Salud laboral y trabajo

Resumen

Se exponen resultados sobre las exigencias emocionales en el trabajo de cuidado, producto de una investigación interdisciplinaria realizada por la Facultad de Ciencias Económicas (UNLP) en el año 2018, con la dirección del Dr. Julio C. Neffa. Su objetivo fue reflejar percepciones y vivencias de los trabajadores sobre su actividad (Neffa y otros, 2017). Así, la iniciativa permitió analizar los riesgos psicosociales presentes en el trabajo en una clínica de salud mental privada en la localidad de La Plata. La investigación es parte del Proyecto de Desarrollo Tecnológico y Social N° 422 “Los riesgos psicosociales en el trabajo. Relevamiento de la percepción y vivencias por parte de los trabajadores asalariados con vistas a su prevención” (CIN-CONICET).

Los riesgos psicosociales del trabajo son riesgos para la salud integral engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales. Estos intervienen

en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores (Gollac & Bodier, 2011). A diferencia de las CyMAT, los riesgos psicosociales en el trabajo pueden perturbar las dimensiones cognitivas y psíquicas del trabajador, impactando sobre los aspectos afectivos y relacionales (Neffa & Henry, 2018). Uno de estos factores de riesgo psicosocial son las exigencias emocionales. Las mismas implican la movilización afectiva que los trabajadores deben realizar para controlar, dominar y/o esconder emociones, con el objetivo de dominar y moldear las emociones de las personas con las que interactúan mientras trabajan.

Los trabajos de cuidado exigen un fuerte control de las emociones propias, en función de la cantidad y tipo de demandas específicas del servicio de atención en salud mental. Por ello es interesante, además, conocer la percepción del impacto sobre su salud que tienen los trabajadores entrevistados.

Con respecto a la metodología, se confeccionó una muestra no probabilística; se realizaron 63 encuestas sobre un total de 77 trabajadores. Se incluyeron diferentes turnos, categorías y oficios. El enfoque teórico-metodológico utilizado fue adaptado al tema de los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) con abordaje de tipo cualicuantitativo (Neffa, 2015; Neffa y otros, 2017).

En cuanto a los resultados, cuatro dimensiones permiten evaluar las exigencias emocionales en un puesto:

1) Estar en relación con el público: el 93,5% de las personas encuestadas estaban en contacto directo con pacientes o familiares. Asimismo, se daba una sobrecarga de trabajo; por ejemplo, las enfermeras atendían 28 camas distribuidas en 2 plantas.

2) Estar en contacto con el sufrimiento: el 84,1% estaba en contacto con personas en situación de angustia. Debían calmar personas angustiadas, preocupadas, nerviosas o coléricas. El 87,3% de los trabajadores respondió afirmativamente ante la pregunta sobre si se habían encontrado con estas

situaciones. El 51,7% expresaron sentir tensión en sus relaciones con pacientes y familiares.

3) Tener que esconder las emociones: el 73% dijo ejercer autocensura sobre su estado emocional. El 60,4% controlaba la expresión de sus ideas ya que se consideraba que estaba en juego el compromiso emocional con los pacientes. También el 38,1% manifestó tensión en las relaciones con sus compañeros.

4) Tener miedo (necesidad de esconderlo o controlarlo): 12,2% experimentaron la vivencia emocional de sentir miedo de manera ocasional, un 7,9% “casi nunca”.

Con respecto a la percepción que tienen los trabajadores sobre su propia salud, el 19% de los encuestados respondió que creía que su estado de salud era “muy bueno”, el 60,3% “bueno”, el 19% “Regular” y el 1,6% “no sabía. No obstante, al indagar si con el correr del tiempo pensaban que su trabajo podría afectar o modificar su salud, el 34,9% expresó que la actividad de trabajo no ejercía influencia sobre su salud”. El 12,7% consideró que era más bien bueno para su salud, pero el 42,9% afirmó que dicha influencia tendía a ser negativa para su salud, y el 9,5% no sabía.

Pudimos concluir que la intensidad de trabajo brinda una idea respecto de estos contactos con los usuarios y familiares, en los que los trabajadores deben administrar y gestionar sus emociones para producir su tarea. La movilización afectiva, la pronta respuesta para la intervención y su consecuente desgaste, son generadores de gran impacto para la salud psíquica de los trabajadores cuya “normalidad sufriente” es producto de un compromiso inestable entre el sufrimiento vivenciado y las defensas elaboradas contra el mismo (Dejours & Gernet, 2014).

Palabras clave: riesgos psicosociales; trabajo de cuidado; salud

Abstract

We present the results on emotional requirements in care work as the product of an interdisciplinary research carried out by the School of Economic Sciences (UNLP) in 2018, with the direction of Julio C. Neffa. Its objective was to reflect workers' perceptions and experiences about their activity (Neffa *et al*, 2017), and the experience allowed us to analyze the psychosocial risks present at work in a private mental health clinic in the city of La Plata. The research is part of the Technological and Social Development Project number 422 "Psychosocial risks at work. Survey of the perception and experiences of salaried workers in order of preventing them" (CIN-CONICET).

The psychosocial risks of work "are the health, physical, psychic, mental and social risks generated by socio-economic determinants, employment status, work organization and content and the relational factors that intervene in mental functioning of workers" (Gollac & Bordier, 2011). Unlike CyMAT, psychosocial risks at work can disturb the cognitive and psychic dimensions of the worker, impacting the affective and relational aspects (Neffa & Henry, 2018). One of these psychosocial risk factors are emotional demands. They involve the emotional mobilization that workers must perform to control, dominate and/or hide emotions, with the aim of mastering and shaping the emotions of people with whom they interact while working. Care work requires strong control of one's emotions, depending on the number and type of demands of the mental health care service. Therefore, it will also be interesting to know the perception of the impact on their health that the interviewed workers have.

A non-probabilistic sample was prepared, 63 surveys were conducted on a total of 77 workers. The sample includes different shifts, categories and trades. The

theoretical-methodological approach used was adapted to the topic of psychosocial risks at work (RPST) with a qualitative-quantitative approach (Neffa, 2015; Neffa *et al*, 2017). The results are shown in four dimensions that allow us to evaluate the emotional demands in a position:

1) Being in relation to the public: 93.5% of the people surveyed were in direct contact with patients or relatives. There was also a work overload since nurses attend 28 beds distributed over 2 floors.

2) Being in touch with suffering: 84.1% were in contact with people in distress, to calm distressed, worried, nervous or angry people. 87.3% of the workers answered affirmatively when asked if they were in contact with those situations. 51.7% expressed feeling tension in their relationships with patients and family members.

3) Having to hide emotions: 73% said they exercised self-censorship about their emotional state. 60.4% controlled the expression of their ideas because it is considered that emotional commitment to patients is at stake. Also, 38.1% expressed tension in relationships with their peers.

4) Being afraid (needing to hide or control the fear): 12.2% had the emotional experience of feeling occasional fear, 7.9% "almost never."

Regarding the perception that workers had about their own health: 19% of respondents answered that they believed their health status was "very good", 60.3% "good", 19% "regular" and the 1.6% "I don't know." But when inquired if over time they thought that their work could affect or modify their health, 34.9% responded that the work activity "does not influence their health", 12.7% considered it to be rather good for their health, but 42.9% responded that such influence was rather bad for their health, and 9.5% "I don't know." The intensity of work gives us an idea about these contacts with users and family, where workers must manage their emotions to produce their work. The emotional mobilization, the prompt response to the

intervention and its consequent attrition are generators of great impact for the psychic health of the workers, whose “suffering normality” is the product of an unstable commitment between the suffering experienced and the defenses made against it (Dejours & Gernet, 2014).

Keywords: psychosocial risks; care work; health

Referencias bibliográficas

- Dejours, Ch & Gernet, I. (2014) *Psicopatología del trabajo*. Buenos Aires: Miño y Davila
- Gollac, M. & Bodier, M. (2011). “Medir los factores psicosociales de riesgo en el trabajo para manejarlos”. Seminario Internacional: Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.
- Neffa, J. C. (2015) *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Buenos Aires: CEIL-CONICET.
- Neffa J. C. & Henry M. L. (coords.) (2018). “Informe sintético de resultados” de *Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo en una clínica privada de la ciudad de La Plata*. Proyecto de Desarrollo Tecnológico y Social (PDTs) CIN-CONICET n° 422. La Plata: Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Ciencias Económicas, Instituto de Investigaciones Administrativas. ISBN 978-950-34-1662-4. SECASFPI. Disponible en: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2018/11/Informe-ATSA.pdf>. Recuperado el 15/01/2019.

Neffa, J. y otros (2017) *¿Quién cuida a los que cuidan? Los riesgos psicosociales en el trabajo en los establecimientos privados de salud*. Instituto de Investigaciones Administrativas, Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional de La Plata, Serie Documentos de Trabajo.