

III CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA CIUDAD DE GRANADA

"Innovación y mejora en la calidad de los cuidados integrales al paciente como derecho del ciudadano"

CALIDAD Y MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE URGENCIAS Y SALUD MENTAL

Autor principal CARMEN CARMONA NAVARRO

CoAutor 1

CoAutor 2

Área Temática Innovación y mejora en la calidad de los cuidados integrales en el Área Cuidados Críticos y Urgencias

Palabras clave inteligencia emocional calidad urgencias salud mental

» Resumen

La inteligencia emocional tiene impacto en la salud del profesional de enfermería, en la calidad de los cuidados y en la recuperación de los pacientes. El objetivo de este estudio es conocer los niveles de inteligencia emocional en profesionales de enfermería de servicios sanitarios de elevado trabajo emocional como salud mental y urgencias. Los profesionales (N = 81) respondieron a un cuestionario que evaluó inteligencia emocional con Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y variables socio-demográficas. Tras realizarse análisis estadísticos mediante t de Student, regresión y correlación de Pearson, los resultados mostraron similar nivel de inteligencia emocional en los profesionales de urgencias y salud mental. En ambos grupos se obtuvieron altos resultados en Claridad (M = 3,44) y Regulación emocional (M = 3,56) y la experiencia de trabajo en un mismo servicio mostró una relación significativa y un comportamiento predictivo del factor Regulación emocional. El desarrollo de programas formativos en inteligencia emocional a los profesionales sanitarios estaría justificado por los múltiples beneficios que comporta.

» Contexto de partida. Antecedentes. Experiencias previas. ¿Dónde se realizó el trabajo? ¿En qué tipo de organización o departamento? ¿Cómo surge? ¿Hay experiencias previas en el área desarrollada?

Los psicólogos Peter Salovey y John Mayer en el año 1990, desarrollaron una teoría sobre la Inteligencia Emocional (IE) y la definieron como la capacidad para reconocer, comprender y regular las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas y utilizar la información para guiar el pensamiento y las acciones (Mayer, Caruso, Salovey y Sitarenios, 2001).

Los beneficios de la IE se han demostrado en diferentes ámbitos de la vida cotidiana y a nivel profesional o laboral. Las personas emocionalmente inteligentes tienen mejor salud física y mental, mayores niveles de bienestar y satisfacción vital, menos conductas de riesgo como el consumo de drogas, así como mejores relaciones interpersonales y sociales tanto en el contexto profesional como personal (Fernández-Berrocal, 2010).

Los profesionales de enfermería prestan su atención a través de las relaciones humanas, y participan en las emociones que se dan dentro de ellas, ya sea a través del dolor, malestar, tristeza, alivio o esperanza, obligando a la enfermera a ser emocionalmente inteligente (Freshwater y Stickley, 2004). Identificar estas emociones, así como aprender a gestionarlas, supone adquirir nuevas herramientas con las que realizar el trabajo de enfermería con calidad y éxito. Las emociones del profesional enfermero y los comportamientos resultantes pueden influir en la relación con los pacientes, especialmente en términos de comunicación, información, colaboración terapéutica y resultados en el tratamiento

» Descripción del problema. ¿Sobre qué necesidades o problemáticas del contexto pretendía actuar el proyecto? ¿Cómo se analizaron las causas de esos problemas? ¿Qué tipo de intervención se realizó? ¿Cómo se cuantificó el problema?

En el ámbito asistencial, el enfoque biofísico de la medicina tradicional, no contempla o al menos infravalora, el aspecto emocional que va unido a los trastornos somáticos (Aradilla-Herrero y Tomás-Sábado, 2006). Sin embargo, el pensamiento crítico y toma de decisiones clínicas que tiene en consideración la emoción podría dar lugar a decisiones de más empatía y mayor calidad (Smith, Profetto-McGrath y Cummings, 2009). Al centrarse exclusivamente en lo racional, estamos en peligro de generar profesionales en desequilibrio, incluso, cuando no se cuida el desarrollo emocional, al individuo se le niega el pleno desarrollo intelectual. De hecho, la atención integral al paciente, representa una aceptación de la necesidad de habilidades para interpretar las emociones a la vez que administramos nuestro bienestar emocional (Freshwater, 2002).

Los profesionales de enfermería de Salud Mental realizan una gran cantidad de trabajo emocional en su práctica diaria y se ha demostrado que su nivel medio de IE es mayor que en la población general (Dusseldorp, Meijel y Derksen, 2010). Los profesionales de enfermería de Urgencias se encuentran inmersos en un ambiente altamente estresante debido a los horarios, sobrecargas de trabajo y el contacto con la muerte. Teniendo en cuenta la importancia que tiene la IE en la calidad del trabajo de los profesionales de enfermería y la gran cantidad de trabajo emocional que estos realizan en los servicios de urgencias y salud mental, y ante la escasez de estudios al respecto, la presente investigación está justificada y su objetivo principal es comprobar el nivel de IE en los profesionales de enfermería de Salud Mental y profesionales de enfermería de Urgencias, así como en los factores atención emocional, claridad emocional y regulación emocional.

Método

Los profesionales de enfermería que participaron fueron 81, de los que 52 pertenecen a servicios de urgencias y 29 profesionales a servicios de salud mental. Por sexos, la muestra se compone de 23 hombres y 58 mujeres. En la Tabla 1 se muestran la distribución de los participantes según las diferentes variables medidas en el estudio.

Tabla 1

Distribución de los Participantes en las Variables Medidas (N= 81)

Variables	%
Servicio actual	
Salud mental	35,8
Urgencias	64,2
Sexo	

Hombre	28,4
Mujer	71,6
Experiencia profesional (años)	
≤ 5	0
6 - 10	3,7
11 - 15	12,3
16 - 20	21
≥ 21	63
Experiencia servicio (años)	
≤ 2	33,3
3 - 8	26,4
≥ 9	40,3
Formación salud mental	
Si	58,7
No	41,3

El instrumento de evaluación utilizado para medir la IE percibida es el TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale), adaptado al español por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos en 2004. En esta escala se diferencian tres factores: atención, claridad y regulación. Atención a los sentimientos, se refiere a la capacidad de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada, reconociendo nuestras emociones e identificando los propios sentimientos. Claridad emocional, se refiere a integrar los sentimientos dentro de nuestro pensamiento y comprender la complejidad de los cambios emocionales. Regulación del estado del ánimo, se refiere al manejo de las emociones, tanto positivas como negativas de forma eficaz y correcta (Aradilla-Herrero y Tomás-Sábado, 2006).

Resultados

Los resultados estadísticos descriptivos media y desviación típica se muestran en la Tabla 4 junto con el índice de fiabilidad α de Cronbach y el test de Student para ambos grupos profesionales de enfermería.

Tabla 4

Análisis Comparativo de Inteligencia Emocional entre Profesionales de Urgencias y Salud Mental

Salud mental
Urgencias

M
DT
M
DT
t
p
 α de Cronbach

Atención emocional

25,76
4,771
26,20
4,940
-0,388
,699
0,788
Claridad emocional
28,21 6,876 27,16 5,777 0,727 ,469 0,905
Regulación emocional
29,62 6,236 27,94 5,839 1,210 ,230 0,906
Inteligencia emocional 83,46 13,478 81,73 11,507 0,596 ,553
0,889

Nota. M = Media; DT = Desviación Típica; t = t de Student; p = significación.

Los resultados muestran una asociación positiva y significativa entre la experiencia o tiempo de trabajo en el mismo servicio con el factor Regulación Emocional ($r = ,291$; $p < ,05$). Así mismo, el análisis de regresión refleja como predictor positivo y significativo de la Regulación Emocional el tiempo de experiencia acumulado en el servicio para el que se trabaja que explica el 1,6% de Regulación Emocional en los profesionales de enfermería de este estudio ($t = 2,507$; $p < ,05$). No se encontraron diferencias significativas en IE para los profesionales de enfermería de urgencias y salud mental, sin embargo, los profesionales de salud mental de esta investigación obtuvieron puntuaciones más altas. Igualmente, no fueron significativos los resultados en cuanto a las comparaciones por sexo, por experiencia en la profesión y en la formación en salud mental recibida.

En diferentes estudios se ha medido IE con la adaptación al español de la escala Trait Meta-Mood Scale sobre diversas muestras poblacionales. Los resultados medios de IE en algunos de estos estudios se describen en la Tabla 2. Los profesionales de enfermería parecen destacar en claridad y regulación emocional entre los demás estudios expuestos.

Tabla 2

Medias y Desviaciones Típicas en Estudios de Inteligencia Emocional con TMMS-24
Muestras de diferentes estudios Atención Claridad Regulación
M DT M DT M DT
Profesionales enfermería,
N=81 3,26 0,96 3,44 0,99 3,56 0,96
Profesionales enfermería salud

mental, n=29 3,22 0,99 3,56 1,07 3,70 0,98

Profesionales enfermería de urgencias,

n=52 3,28 0,94 3,37 0,94 3,49 0,94

Estudiantes Psicología, N= 292 (Fernández-Berrocal , Extremera y Ramos, 2004) 3,24 0,84 3,24 0,83 3,30 0,80

Estudiantes de enfermería, N=119 (Montes-Berges y Augusto, 2007) 3,71 0,18 3,34 0,92 3,34 0,40

Profesores universitarios, N=52 (Augusto, López-Zafra, Martínez y Pulido, 2006) 3,38 0,51 3,42 0,51 3,24 0,44

Jóvenes adolescentes, N= 250 (Fernández-Berrocal, Alcaide, Extremera y Pizarro, 2006) 3,61 0,42 3,08 0,53 3,17 0,52

Padres de universitarios, n= 73 (Sánchez, Montañés, Latorre y Fernández-Berrocal, 2006) 2,98 0,79 3,28 0,81 3,43 0,71

Madres de universitarios, n= 73 (Sánchez, Montañés, Latorre y Fernández-Berrocal, 2006) 3,07 0,71 3,36 0,76 3,34 0,81

Nota. TMMS-24 = Trait Meta-Mood Scale ; M = Media; DT = Desviación Típica; N = Número de muestra total; n = grupo muestral.

Discusión y Conclusiones

Los profesionales de enfermería gozan de una buena IE, con niveles que superan las puntuaciones obtenidas en otras muestras de población estudiadas. El mayor desarrollo en IE implica el aumento de habilidades sociales en las relaciones interpersonales, que repercutirá positivamente en los usuarios, profesionales y calidad del medio sanitario, y a su vez, implica una relación con el paciente más efectiva e incluso terapéutica.

Los resultados de la presente investigación indican que no existen grandes diferencias entre ambos grupos de enfermería. Los profesionales de salud mental de este estudio destacan ligeramente en la integración y comprensión de las emociones (Claridad), y el manejo de las mismas de forma eficaz y correcta (Regulación). Por otro lado, los profesionales de enfermería de urgencias poseen, aunque no de forma significativa, mayor capacidad para sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada (Atención). Puntuaciones altas en el factor Atención, se han relacionado con mayores niveles de estrés (Augusto et al., 2008) y con mayor sintomatología ansiosa y depresiva (Extremera y Fernández-Berrocal, 2006). Los elementos estresantes de los servicios de urgencias: horarios, sobrecargas de trabajo y el contacto con la muerte podrían tener relación con este resultado. La prevención del estrés que padece el colectivo de enfermería, no sólo beneficiaría psicológica y físicamente a los profesionales, sino que también supone un beneficio económico a las organizaciones sanitarias a causa del absentismo laboral (Montes-Berges y Augusto, 2007).

Los profesionales de enfermería que acumulan mayor experiencia de trabajo en un servicio, gestionan las emociones, tanto positivas como negativas de forma más eficaz y correcta (Regulación). La experiencia, el aprendizaje continuo y la maduración personal, proporciona al profesional de enfermería seguridad y confianza en sí mismo para manejar relaciones interpersonales con pacientes, familiares y demás profesionales. La regulación emocional, permite al profesional, establecer relaciones terapéuticas y saludables con los pacientes desde el respeto, la confianza y la comprensión. Se muestra el efecto beneficioso de la estabilidad en los servicios de los profesionales de enfermería sobre la gestión de las emociones. La experiencia en el servicio como predictor de IE ha sido estudiada en profesores, sin embargo esta relación no ha podido confirmarse (Extremera et al. 2003), en nuestro estudio, la experiencia acumulada en el mismo servicio se encuentra asociada al factor regulación emocional, es decir, el manejo de las emociones, tanto positivas como negativas de forma eficaz y correcta es en parte dependiente de la estabilidad del profesional en un servicio.

Las diferencias de género en IE se producen desde la infancia debido a la instrucción diferencial en emociones que tienen niños y niñas, sin embargo, el efecto generacional, explicaría que las nuevas generaciones por influencia de la cultura y educación, minimizaran estas diferencias (Sánchez et al., 2008). En los profesionales de enfermería de este estudio, no hay diferencias en cuanto al sexo, y este hecho puede deberse, a las similares características que comparten hombres y mujeres enfermeros y que les condujeron hacia la elección de esta profesión (Augusto et al., 2008).

Acciones formativas para el desarrollo de la IE en los profesionales de enfermería son reclamadas como necesarias para aumentar la calidad de

» Soluciones aportadas / Viabilidad / Aplicabilidad. Coste-Beneficio. ¿Cuáles fueron los efectos y cómo se midieron? ¿Hasta qué punto las soluciones aportadas resolvieron el problema?

Acciones formativas y educativas que favorezcan el aprendizaje continuo y la maduración personal y proporcionen al profesional de enfermería seguridad y confianza en sí mismo para manejar relaciones interpersonales con pacientes, familiares y demás profesionales

» Barreras detectadas durante el desarrollo.

Se trata de un estudio no probabilístico, sino incidental por lo que no se pueden extrapolar los resultados a todos los profesionales de enfermería y supone una limitación de este estudio.

» Oportunidad de participación del paciente y familia.

Potenciar el desarrollo de la inteligencia emocional en los profesionales de la salud mediante acciones educativas reportaría múltiples efectos positivos en el profesional, en el paciente y el sistema sanitario.

» Propuestas de líneas de investigación.

La gestión de las emociones en los profesionales que acumulan más experiencia en un mismo servicio.