



FUNDACIÓN H. A.
BARCELÓ
FACULTAD DE MEDICINA



TRABAJO INTEGRADOR FINAL

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

DIRECTOR/A DE LA CARRERA:

DRA. NÉLIDA CERVONE

NOMBRE Y APELLIDO DEL AUTOR:

HEBE NATALIA FARFAN

TÍTULO DEL TRABAJO:

LA TRASCENDENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN
UN CENTRO DE SALUD MENTAL

SEDE:

BUENOS AIRES

DIRECTOR/A DE TIF:

LIC. ROMINA DE LOS SANTOS

FECHA DE PRESENTACIÓN:

MAYO 2020

Sede Buenos Aires

Av. Las Heras 1907

Tel./Fax: (011) 4800 0200

📞 (011) 1565193479

Sede La Rioja

Benjamín Matienzo 3177

Tel./Fax: (0380) 4422090 / 4438698

📞 (0380) 154811437

Sede Santo Tomé

Centeno 710

Tel./Fax: (03756) 421622

📞 (03756) 15401364

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Cualquiera puede ponerse furioso... eso es fácil. Pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto, y de la forma correcta... eso no es fácil.

ARISTÓTELES, Etica de Nicómano..

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quiero agradecer a mi directora de TIF la Lic. Romina de los Santos por su paciencia, compromiso y contención al guiarme y asesorarme en este proceso final de la carrera;

A la Institución Centro de Día y a su Director el Dr. Roberto Barca por recibirme tan cálidamente y permitirme realizar allí las prácticas requeridas para este trabajo;

A todo el equipo de profesionales de la Salud Mental de la Institución Centro de Día por su buena predisposición y cooperación al permitirme participar de sus espacios de trabajo, por el tiempo brindado y actitud colaborativa que tuvieron en la realización de las entrevistas realizadas.

A las autoridades y docentes de la Carrera de Psicología de la Fundación Barceló por haberme brindado los conocimientos y recursos necesarios desde los diversos ámbitos de la Psicología y por permitirme explorar en los mismos a través de las prácticas realizadas;

A mi esposo Francisco y a mi hija Victoria porque su amor, cuidado, comprensión y apoyo fueron fundamentales para cumplir este sueño;

A mi hermana Liliana por haberme acompañado en la elección y cursada de la carrera, por su amor y apoyo incondicional en todo momento;

A mis familiares y amigos por su contención y cariño, por acompañarme y alentarme durante el transcurso de la carrera.

INDICE

AGRADECIMIENTOS	3
INDICE	4
1. INTRODUCCIÓN	5
2. FUNDAMENTACIÓN	6
2.1 JUSTIFICACIÓN	6
2.2. PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.3 MARCO TEÓRICO	7
2.3.1. EMOCIONES.....	7
2.3.2. INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	12
2.3.3. NEUROCIENCIAS	16
2.3.4. INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO	19
2.3.5. MARCO INSTITUCIONAL.....	27
3. OBJETIVOS.....	31
3.1 OBJETIVO GENERAL:	31
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	31
3.3 HIPÓTESIS:.....	32
4. METODOLOGIA.....	32
4.1 DISEÑO METODOLOGICO.....	32
4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
5. ARTICULACIÓN TEÓRICO PRÁCTICA.....	35
5.1 CAPITULO I. Vivencias o situaciones problemáticas que se presentan en el centro de día.....	35
5.2 CAPITULO II. Principales competencias o habilidades con las que deben contar los profesionales de la salud mental para trabajar en el centro de día	38
5.3 CAPITULO III. Análisis y evaluación teniendo en cuenta los dominios de la inteligencia emocional.....	42
5.3.1 COMPETENCIAS PERSONALES.....	42
5.3.2 COMPETENCIAS SOCIALES.....	71
6. CONCLUSIONES.....	78
7. REFERENCIAS	84
ANEXOS	89

1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo integrador final busca indagar y analizar la importancia que tiene la inteligencia emocional en el desarrollo de las tareas de los profesionales que trabajan en un centro de salud mental. A tal fin se realizaron prácticas intensivas supervisadas en la institución Centro de Día de estimulación cognitiva Dr. Roberto Barca con el fin de obtener la información necesaria. Los instrumentos utilizados en el trabajo de campo para la recolección de la información fueron la observación participante y la entrevista semiestructurada. La primera se realizó en las diferentes actividades que realizan los profesionales en el desempeño de sus funciones y la segunda fue de tipo semiestructurada y realizada de manera individual a los profesionales.

Asimismo se procedió a realizar búsqueda bibliográfica desde diversas fuentes de información acerca del tema para luego realizar una articulación teórica con los datos obtenidos en las prácticas realizadas.

Los lineamientos teóricos que surgieron en la búsqueda bibliográfica realizada fueron desde diversos enfoques: psicología conductual, cognitiva, positiva, laboral y desde las neurociencias.

Con el fin de cumplimentar los objetivos planteados y el desarrollo de la articulación teórico-práctica, el trabajo está organizado en tres capítulos. En el capítulo I, teniendo como referencia los datos relevados en las entrevistas, se expusieron y describieron las vivencias o situaciones problemáticas a las que pueden enfrentarse los profesionales en el centro de día. En el capítulo II, se realizó un análisis y descripción de las principales competencias o habilidades que los profesionales consideran necesarias para trabajar en el centro de día. Finalmente en el capítulo III, teniendo en cuenta los dominios de la inteligencia emocional, se analizó y evaluó, en qué aspectos, y de qué manera contribuyen estos a, resolver exitosamente las situaciones problemáticas a las que deben enfrentarse los profesionales de la institución, mejorar su desempeño,

mantenerse motivados, prevenir el estrés laboral y actuar asertivamente en el plano interpersonal.

2. FUNDAMENTACIÓN

2.1 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se enfoca en indagar y analizar en qué aspectos y de qué manera la inteligencia emocional puede contribuir a que los profesionales que trabajan en un centro de salud mental puedan realizar eficientemente sus tareas, mantenerse motivados, actuar de manera asertiva en el plano interpersonal y prevenir el stress laboral. La misma se inicia motivada por un interés personal de profundizar en los conocimientos sobre, cómo poder gestionar adecuadamente las emociones puede tener un importante impacto en calidad de vida de las personas. Además debido a un interés profesional acerca de en qué puede aportar la inteligencia emocional para al crecimiento profesional de los profesionales de la salud mental.

La investigación es relevante puesto que la inteligencia emocional es un tema que actualmente está en auge y en Argentina la educación emocional se está implementando cada vez más en diferentes instituciones. En el ámbito laboral actualmente no es fácil conseguir trabajo debido a que las competencias intelectuales y técnicas no bastan. Hoy en día en la selección personal se les da mucha más importancia a las competencias emocionales porque muchas investigaciones realizadas han demostrado que las mismas son las que marcan la diferencia entre tener un desempeño exitoso y uno promedio.

En el ámbito de la salud mental este trabajo es pertinente y puede contribuir bastante teniendo en cuenta que los profesionales no solo deben ser capaces de contener emocionalmente a los pacientes, sino también deben poder relacionarse

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

asertivamente con otros profesionales. Desde lo institucional puede aportar para pensar nuevas formas de mejorar la calidad en la atención de los pacientes y prevenir el stress laboral en los profesionales de la salud mental.

Una limitación del presente trabajo es que la observación, análisis y conclusiones realizados están acotados a la población que incluye a todos los profesionales de la salud de la institución de salud mental “centro de día”.

Finalmente este trabajo puede aportar teóricamente a futuras investigaciones que busquen profundizar en los aportes de la inteligencia emocional en el ámbito laboral y de la salud.

2.2. PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN

¿Puede la inteligencia emocional contribuir a que los profesionales de la salud mental respondan de manera exitosa ante eventos estresantes en el devenir de su quehacer profesional?

2.3 MARCO TEÓRICO

2.3.1. EMOCIONES

¿Qué es la emoción?

Los científicos no se ponen de acuerdo con una definición universal sobre las emociones, todos créense saber de qué habla cuando se trata de emociones, pero no parece fácil definirlas.

Etimológicamente, es una palabra del latín *moveré*, que significa moverse.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

En el sentido más literal, el Oxford English Dictionary define la emoción como “*agitación o perturbación de la mente; sentimiento; pasión; cualquier estado mental vehemente o agitado*” .

Para D. Goleman (1999) la emoción se refiere a un sentimiento y sus pensamientos característicos, a los estados biológicos y psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan.

La Real Academia de lengua Española, refiere que emoción es una “*alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática*”.

Las emociones parecen sentimientos conscientes pero, en realidad, son estados del cuerpo o respuestas fisiológicas a distintos estímulos. Fueron diseñadas para alejar lo más posible a las personas de circunstancias de miedo o acercarlas a situaciones que pueden traer alguna recompensa o satisfacción. Sólo cuando la gente es consciente de sus emociones, experimenta lo que llamamos *sentimientos*. (Bachrach, 2012).

Los autores Salovey y Mayer (1990) entienden el concepto como una adaptación del comportamiento social, que responde a un evento externo o interno, dando una significación positiva o negativa para las personas que lo experimenten.

Las emociones tienen cuatro componentes básicos (Monjas, 2009):

- Estímulo, agente externo que provoca la respuesta.
- Sentimientos, experiencia concreta de la cual se toma conciencia.
- Activación psicofisiológica que genera alteraciones hormonales (arritmias, contracción muscular, etc.).
- Reacción conductual.

Clasificación de las emociones

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Según Monjas (2009), las emociones pueden dividirse en:

- *Emociones positivas o placenteras*: son las generadoras de placer, agradables para el individuo, generan bienestar. Favorecen al pensamiento y las respuestas conductuales. Entre ellas tenemos a la alegría, la satisfacción, la tranquilidad, la diversión, etc.
- *Emociones negativas o perturbadoras*: Aquellas que perturban el bienestar de la persona que las experimenta. La experiencia es áspera, con deseos de evitarlas. Por ejemplo la ira, el miedo, la angustia, la desesperación, etc.

Las emociones negativas y positivas cumplen funciones diferenciadas, siendo ambas imprescindibles para la función adaptativa con el entorno.

Para desarrollar un efecto de crecimiento emocional es crucial potenciar las emociones positivas y saber manejar las negativas.

Existen centenares de emociones y muchísimas más mezclas, variaciones, mutaciones y matices diferentes entre todas ellas.

Stanislao Bachrach (2012) en su libro “AGILMENTE” menciona otra forma de clasificar a las emociones y es la siguiente:

-*Emociones básicas*: la existencia de un puñado de emociones *básicas o primarias* gira, en cierto modo, en torno al descubrimiento realizado por Paul Ekman de cuatro expresiones faciales concretas (el miedo, la ira, la tristeza y la alegría) que son reconocidas por personas de culturas diversas procedentes de todo el mundo, un hecho que sugiere su universalidad. Ekman mostró fotografías de rostros que reflejaban expresiones técnicamente perfectas a personas de culturas tan alejadas como una tribu aislada en las remotas regiones montañosas de Nueva Guinea cuyo grado de desarrollo se corresponde con el de la Edad de Piedra y descubrió que todos reconocían las mismas emociones básicas.

Estas emociones parecen tener un cableado desde que nacemos, se hacen evidentes al ver que los niños pueden reír y llorar apenas después de nacer. La mayoría de los científicos reconoce entre cuatro y seis emociones básicas: el

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

miedo, la ira, la tristeza, la alegría, la sorpresa y el disgusto. Estas dos últimas las agregó el investigador Damasio.

-*Emociones aprendidas*: Otras emociones parecen ser *aprendidas o secundarias*, como la culpa que requiere un condicionamiento social a través de un feedback negativo.

El tiempo que dura una emoción

Ekman (1980) afirma que técnicamente hablando, el tiempo que dura una emoción intensa es muy breve y es de solo unos segundos, no minutos, horas, ni días.

Esta velocidad, con la que actúan las emociones antes de ser plenamente conscientes de ellas, cumple un papel esencialmente adaptativo: movilizan a responder ante cuestiones urgentes sin perder el tiempo evaluando si se debe reaccionar o cómo hacerlo.

Ekman y sus colaboradores han descubierto que la expresión emocional empieza a poner de manifiesto cambios en la musculatura facial pocos milisegundos después del acontecimiento que desencadenó la reacción, y que los cambios fisiológicos típicos de una determinada emoción -como los cambios en el flujo sanguíneo y el aumento del ritmo cardíaco- comienzan también al cabo de unas pocas fracciones de segundo. (Ekman, 1980).

Para Goleman (1999) conviene pensar en las emociones en términos de familias o dimensiones, y considerar a las *principales familias* - la ira, la tristeza, el miedo, la alegría, etcétera- como casos pertinentes de los infinitos matices de la vida emocional.

Cada una de estas familias se agrupa en torno a un núcleo emocional básico, con sus parientes formando ondas a partir de este núcleo en incontables mutaciones. (Goleman y Cherniss, 2005),

En las ondas externas se encuentran los **estados de ánimo** que, técnicamente hablando, son más variables y perduran más tiempo que las emociones, durante

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

horas. Para que las emociones perduren, el desencadenante debe ser sostenido, evocando así la emoción continuamente, como ocurre, por ejemplo, cuando la pérdida de un ser querido mantiene apesadumbradas a las personas. Los estados de ánimo ponen un determinado tono afectivo, más apagado que en la emoción plena o intensa, por eso no modelan tan intensamente la forma de percibir y de actuar (Goleman, 1999).

Más allá de los estados de ánimo se hallan los **temperamentos**, la tendencia a evocar una determinada emoción o estado de ánimo que vuelve a la gente especialmente melancólica, tímida o alegre. (Goleman, 1999).

Y todavía más allá de esta predisposición emocional, están los evidentes **trastornos emocionales** -como, por ejemplo, la depresión clínica o la ansiedad incesante, en los que alguien se encuentra atrapado de continuo en un estado negativo. (Goleman, 1999).

Tipos de reacción emocional

-Primero los sentimientos, luego los pensamientos: reacción emocional con modalidad de respuesta rápida.

Los sentimientos más intensos son reacciones involuntarias a emociones intensas, como el amor y el miedo, no se puede decidir cuándo tendrán lugar. Debido a que la mente racional invierte algo más de tiempo que la mente emocional en registrar y responder a una determinada situación emocional, el primer impulso ante cualquier situación emocional procede del corazón, no de la cabeza.

El inconveniente es que estas impresiones y juicios intuitivos hechos en un abrir y cerrar de ojos pueden estar equivocados o desencaminados.

-El pensamiento precede al sentimiento: reacción emocional a través de la intermediación del pensamiento reflexivo

En este segundo tipo de reacción emocional los sentimientos se originan en los pensamientos; es más lenta que la anterior y tarda segundos o incluso minutos,

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

en desarrollarse. En esta modalidad de activación de las emociones se hace una valoración más amplia y se suele ser muy consciente de los pensamientos que conducen a ella porque determinan el tipo de emociones que se activarán. Una vez que se lleva a cabo una valoración, como ser “*este taxista me está engañando*” o “*este bebé es adorable*”, tiene lugar la respuesta emocional apropiada. Este es el camino que siguen las emociones más complejas, como, por ejemplo, el desconcierto o el miedo ante un examen.

Otro ejemplo de este tipo es el del repertorio de un actor, cuando hace uso intencionado del sentimiento a través del pensamiento, como las lágrimas que llegan cuando se evocan recuerdos tristes. (Goleman, 1999).

2.3.2. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Antecedentes y breve aproximación histórica

La inteligencia emocional tiene su primer antecedente en el concepto de inteligencia social del psicólogo y pedagogo estadounidense **Edward Thorndike**, quien es considerado un antecesor de la psicología conductista estadounidense. Thorndike en su teoría multifactorial de la inteligencia define a la Inteligencia social como “*la habilidad para comprender y dirigir a las personas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas*” (Thorndike, 1920).

La teoría multifactorial de la inteligencia de Thorndike plantea que la inteligencia es producto de muchas capacidades intelectuales interconectadas, pero distintas. Ciertas actividades mentales cuentan con elementos en común los cuales se combinan para formar agrupaciones. Se han identificado tres de estas agrupaciones: la inteligencia social (tratar con personas), la inteligencia concreta (manejar cosas) y la inteligencia abstracta (manejar símbolos verbales y matemáticos).

El concepto de inteligencia en esa época, se centraba en los elementos intelectuales, sin embargo, en el año 1943 **David Weschler** admitió dentro de las

aptitudes humanas la presencia de la capacidad afectiva y su influencia en el comportamiento inteligente. Asimismo, señaló la importancia de incluirla en los modelos de evaluación de la inteligencia diferenciando en los mismos factores intelectuales, de los factores afectivos, personales y sociales (no intelectuales).

Wechsler fue un psicólogo americano nacido en Rumanía, autor de varios tests de inteligencia, entre los más destacados se encuentra la Escala Wechsler de Inteligencia para Adultos (WAIS) desarrollada por primera vez en 1939. De esta escala o test derivó la Escala Wechsler de Inteligencia para Niños (WISC) en 1949 y la Wechsler Preschool and Primary Scale of Intelligence (WPPSI) en 1967. Estas escalas de Wechsler introdujeron conceptos novedosos e innovaciones al movimiento de los tests de inteligencia, al dividir el concepto de inteligencia en dos áreas principales: verbal y de ejecución (no-verbal), cada una subdividida y evaluada con diferentes subtests. (Universidad de Morón, 2018)

Estos tests están basados en su filosofía de que la inteligencia es "*un constructo hipotético, es la capacidad agregada o global del individuo para actuar con propósito, pensar racionalmente y tratar en forma efectiva con su medio ambiente*" (Matarazzo, s.f., en Hermosilla, 1982).

Sin embargo, plantea que la conducta inteligente es multifacética por estar compuesta por habilidades cualitativamente diferentes, aunque no independientes. Por ende es diferente a la suma de habilidades que pueda comprender, al ser función no sólo de la cantidad de habilidades o de su calidad, sino también de su configuración y al estar influida por factores no intelectuales tales como la motivación. Por este motivo la inteligencia es también multideterminada y el exceso de una habilidad en particular agrega relativamente poco a la efectividad de la conducta como un todo.

Robert J. Sternberg es un psicólogo cognitivo estadounidense y una figura destacada en la investigación de la inteligencia humana. En el año 1979 desarrolló la teoría triárquica de la inteligencia en la que define la inteligencia en términos del mundo interno del individuo, su mundo exterior y la experiencia del individuo en el mundo. Sostiene que hay tres tipos de inteligencia: la inteligencia

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

analítica, que consiste en la habilidad para resolver problemas utilizando las aptitudes académicas; la inteligencia creativa, que permite afrontar situaciones novedosas y encontrar soluciones originales; y la inteligencia práctica, que permite afrontar los desafíos en la vida cotidiana.

Esta teoría fue de las primeras en adoptar un enfoque más amplio que el enfoque psicométrico, centrado únicamente en un aspecto de la inteligencia, ignorando otros aspectos que establecen cómo se vincula la inteligencia al mundo real. (Pueyo, 1996).

Definió la inteligencia como una “*actividad mental dirigida hacia la adaptación intencional, selección o transformación de entornos del mundo real relevantes en la propia vida*” que significa que la inteligencia es cuán bien un individuo trata con los cambios en el entorno a lo largo de su vida. (Sternberg, 1985).

En conclusión Sternberg plantea que no es suficiente con ver qué se hace, sino el cómo y por qué, a la hora de actuar. La concepción de este autor se acerca a la visión de la inteligencia como un conjunto de capacidades en vez de un único elemento unitario e inmodificable.

El primer teórico del campo de la inteligencia que señaló la diferencia existente entre las capacidades intelectuales y las emocionales fue **Howard Gardner**, quien en 1983 propuso un modelo ampliamente difundido, llamado Inteligencia múltiple.

Este modelo proponía siete tipos de inteligencia: verbal/lingüística, lógica/matemática, visual/espacial, musical, corpórea/cinestética, interpersonal e intrapersonal. Entre estos se encuentran dos modalidades de “inteligencia personal”; la primera es la inteligencia *interpersonal*, en tanto, capacidad para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de los demás; y la segunda es la inteligencia *intrapersonal*, definida como la capacidad del individuo para auto-comprenderse, para tener un modelo de trabajo efectivo para sí mismo y para usar esa Información de forma eficiente en la regulación de la propia emoción.

El primer uso del término inteligencia emocional se atribuye generalmente a Wayne Payne (1985), quien cita en su tesis doctoral un estudio de las emociones: el desarrollo de la inteligencia emocional. Sin embargo, esta

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

expresión ya había aparecido antes en textos de Beldoch (1964), y Leuner (1966). Stanley Greenspan también propuso un modelo de inteligencia emocional en 1989.

Definición y modelos de inteligencia emocional

Todos estos desarrollos teóricos permitieron en 1990 utilizar por primera vez el término Inteligencia Emocional en el ámbito de la psicología a los psicólogos **Peter Salovey**, de Yale, y **John Mayer** quienes la definieron como “*la capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás, y utilizarlos como guía del pensamiento y la acción*”. El término fue desarrollado para explicar por qué algunas personas parecen ser emocionalmente más competentes que otras y está formado por cuatro habilidades interrelacionadas: percepción, facilitación, comprensión y manejo emocional (Mayer & Salovey, 1997).

La capacidad para percibir las emociones de forma precisa incluye las capacidades necesarias en la identificación de las emociones en caras, voces, fotografías, música y otros estímulos (Grewal & Salovey, 2005). Esta capacidad para “leer” las caras es uno de los atributos que los humanos comparten a través de diversas culturas tal como lo ha demostrado en sus estudios Ekman (1980).

El término Inteligencia emocional como habilidad o capacidad fue popularizado por **Daniel Goleman** quien la definió como la “*capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos*” (D. Goleman, 1999).

Para este autor el término Inteligencia emocional engloba habilidades muy distintas -aunque complementarias- a la inteligencia académica medida por el cociente intelectual. Afirma que en muchos casos personas cognitivamente muy inteligentes pero con baja inteligencia emocional, terminan trabajando para otras personas con cocientes intelectuales inferiores pero con una inteligencia emocional superior a la suya. (Goleman, 1999),

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

El modelo de habilidades no ha sido el único marco de estudio de la Inteligencia Emocional, otros modelos de abordaje conceptualizaron un modelo de Inteligencia Emocional como rasgo de personalidad o autoeficacia emocional. Desde este enfoque, el constructo se define como un conjunto de percepciones y disposiciones de uno mismo, relacionadas con la emoción que conforman los aspectos afectivos de la personalidad del adulto normal y que se ubican en los niveles inferiores de las jerarquías de la personalidad (Petrides & Furnham, 2000a; Petrides & Furnham, 2001).

Asimismo, es posible situar el modelo mixto de Inteligencia Emocional (Bar-On, Tranel, Denburg & Berchara, 2003), caracterizado por una visión más amplia al integrar en la definición del constructo un conjunto de rasgos estables de personalidad, competencias socio-emocionales, aspectos motivacionales y diversas habilidades cognitivas (Bar-On, 2000; Boyatzis, Goleman & Rhee, 2000). A diferencia de estos modelos la Inteligencia Emocional entendida como habilidad para procesar información relevante de nuestras emociones es independiente de los rasgos estables de personalidad (Grewal & Salovey, 2005).

2.3.3. NEUROCIENCIAS

Ambos tipos de inteligencia, la intelectual y la emocional, expresan su actividad en diferentes regiones del cerebro. El intelecto se basa exclusivamente en el funcionamiento del cerebro pensante o neocórtex, este estrato es evolutivamente más reciente que el cerebro primitivo emocional que lleva más de doscientos millones de años sobre la Tierra. Es a partir de este último que creció y se desarrolló el cerebro pensante puesto que lleva apenas cien mil años y ambos siguen estando estrechamente vinculados por miles de circuitos neuronales. Esto es precisamente el motivo por el cual los centros de la emoción tienen un poder extraordinario para influir en el funcionamiento global del cerebro.

Actualmente los científicos acuerdan que el interruptor central del cerebro es la parte emocional. Las personas son seres emocionales que aprenden a pensar, y

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

no máquinas pensantes que sienten. La emoción tiene más dominio sobre la razón, que está sobre la emoción. (Bachrach, 2012).

Los centros intelectuales o neocórtex se encuentra por encima de los centros emocionales en el cerebro, mientras que estos últimos ocupan un lugar inferior en la región subcortical más antigua. Esta región fue llamada sistema límbico o cerebro emocional y se responsabiliza de todo lo que tiene que ver con la supervivencia animal como correr o pelear en ciertas circunstancias extremas, alimentarse y reproducirse. Governa en estas situaciones emocionalmente críticas declarando el estado de urgencia y reclutando todos los recursos del cerebro para llevar a cabo su tarea. (Goleman, 2000)

Este secuestro de recursos es instantáneo y desencadena una reacción decisiva antes incluso de que el cerebro pensante pueda darse cuenta plenamente de lo que está ocurriendo, y menos todavía evaluar si se trata de una respuesta adecuada. Lo particular en tipo de secuestros es que al terminar el momento crítico, el sujeto no sabe bien lo que acaba de ocurrir. (Goleman, 2000)

Joseph LeDoux, un neurocientífico del Center for Neural Science de la Universidad de Nueva York, fue el primero en descubrir el importante papel desempeñado por la amígdala en el cerebro emocional. Sus descubrimientos sobre los circuitos nerviosos del cerebro emocional han llegado a desarticular antiguas nociones existentes sobre el sistema límbico, asignando a la amígdala un papel central y otorgando a otras estructuras límbicas funciones muy diversas.

La amígdala es la guardiana de las emociones y de los recuerdos que ellas generan, nos permite sentir enojo, miedo y placer. Es como una especie de depósito de la memoria emocional, y en consecuencia, se la puede considerar como un depósito de significado. Por este motivo D. Goleman afirma que una vida sin amígdala es una vida despojada de todo significado personal.

Según su investigación el mencionado secuestro o golpe de estado neural se origina en la amígdala. La relación directa y rápida entre el tálamo y la amígdala hace posible que esta última reciba de inmediato todas las señales procesadas

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

por los sentidos. Esto quiere decir que, dentro del proceso de registrar las emociones, la amígdala recibe todos los estímulos por una especie de autopista rápida, lo que produce reacciones casi instantáneas y automáticas. (Bachrach, 2012).

Esta inmediatez permite que la amígdala inicie respuestas declarando el estado de urgencia y reclutando todos los recursos del cerebro para llevar a cabo su tarea antes de que toda la información sea comprendida o analizada por el neocórtex. Un cuarto de segundo después, esta información recién llega al neocórtex, en donde es evaluada, en su contexto, para que se prepare un plan racional de acción. Esa información y evaluación son coordinadas por los lóbulos prefrontales; estos son el asentamiento de la planificación y de las acciones organizadoras hacia un objetivo. Si la evaluación que hace el neocórtex, por intermedio de los lóbulos prefrontales, coincide con las reacciones instantáneas provocadas por la amígdala, entonces el cuerpo continúa con ellas. Sin embargo, si este análisis racional indica que es más apropiado responder de otra manera entonces el neocórtex envía mensajes al hipotálamo para calmar la situación, es decir, apagar la amígdala. (Bachrach, 2012).

Entonces el regulador del cerebro para los arranques de la amígdala parece encontrarse en el otro extremo, en los lóbulos prefrontales que se encuentran exactamente detrás de la frente. (Bachrach, 2012).

La inteligencia emocional, estaría entonces relacionada con el funcionamiento concertado y armónico entre los centros emocionales (neocórtex) e intelectuales (sistema límbico). Más precisamente su núcleo se da en el funcionamiento de la amígdala y su interrelación con los lóbulos prefrontales. Cuando sucede esto la inteligencia emocional aumenta. (Goleman, 1999).

Goleman (2000) afirma que para lograr tener un desempeño exitoso en el trabajo o en la vida se debe destacar en las competencias emocionales atinentes a la inteligencia emocional.

Lo importante es que estas competencias pueden mejorarse con el esfuerzo adecuado gracias a la neuroplasticidad del cerebro que permite a las neuronas

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

regenerarse anatómica y funcionalmente para formar nuevas conexiones sinápticas. (Goleman, 2000).

2.3.4. INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO

Dominios de la Inteligencia Emocional

Daniel Goleman, basándose en las concepciones de Mayer y Salovey, adaptó su teoría a una versión que le parecía más útil para comprender la forma en que la inteligencia emocional influye en el mundo laboral. En la misma, teniendo en cuenta tanto el ámbito personal como el social, identifica los siguientes cinco dominios de la inteligencia emocional:

➤ *Dominios del ámbito Personal*

- **Conciencia de sí mismo:** Capacidad de saber lo que se está sintiendo en un determinado momento y de utilizar las propias preferencias para guiar la toma de decisiones basada en una evaluación realista de nuestras capacidades y en una sensación bien asentada de confianza en nosotros mismos
- **Autorregulación:** Manejar nuestras emociones para que faciliten la tarea que estemos llevando a cabo y no interfieran con ella; ser conscientes y demorar la gratificación en nuestra búsqueda de objetivos; ser capaces de recuperarnos prontamente del estrés emocional
- **Motivación:** Utilizar nuestras preferencias más profundas para encaminarnos hacia nuestros objetivos, ayudarnos a tomar iniciativas, ser más eficaces y perseverar a pesar de los contratiempos y las frustraciones que se presenten.

➤ *Dominios del ámbito Social*

- **Empatía:** Darse cuenta de lo que están sintiendo las personas, ser capaces de ponerse en su lugar y cultivar la relación y el ajuste con una amplia diversidad de personas

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

- **Habilidades sociales:** Manejar bien las emociones en las relaciones, interpretando adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar fluidamente; utilizar estas habilidades para persuadir, dirigir, negociar y resolver disputas; cooperar y trabajar en equipo.

¿Qué es una competencia?

David McClelland investigó a cerca de los rasgos distintivos del desempeño óptimo en el mundo del trabajo, lo que le permitió publicar en 1973 un artículo titulado “Pruebas para la competencia antes que para la inteligencia”. En el mismo afirma que las aptitudes académicas tradicionales, como las calificaciones y los títulos, no permiten predecir adecuadamente el grado de desempeño laboral o el éxito en la vida.

En su investigación buscaba variables que permitieran una mejor predicción del rendimiento profesional. Con este objetivo observó directamente a las personas en su puesto de trabajo contrastando las características de aquellos que son exitosos con las de aquellos que no lo son. A estas variables encontradas les dio el nombre de competencias y definió el concepto como *“el conjunto de conocimientos, habilidades y aptitudes que las personas poseen en mayor o menor medida a fin de lograr de manera eficaz los objetivos de trabajo dentro de una organización y una cultura determinada”*.

Esta definición concuerda con la dada por Spencer y Spencer (1993), en el sentido que permiten tener un mejor desempeño laboral, puesto que los mismos definen el término competencia como *“una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o performance superior en un trabajo o situación”*.

Las competencias llegan en grupo

El hecho de poder demostrar que cada competencia en sí misma es significativa en el rendimiento es de relevancia a nivel teórico, pero en cierto sentido también

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

es un ejercicio artificial. En el trabajo las personas demuestran estas competencias en grupos, por lo general en sentido transversal, lo cual permite que las competencias se apoyen entre sí. Las emocionales parecen operar con más potencia en grupos sinérgicos, es decir, actúan varias en la realización de una función. Esto sugiere que para un rendimiento superior es necesario el dominio de una “*masa crítica*” de competencias (Boyatzis, Goleman y Rhee, 2000).

Todas las competencias pueden considerarse como un proceso continuo de dominio; en un punto determinado de cada proceso continuo se produce un importante salto en el impacto sobre el rendimiento. Este punto en el que la excelencia en una competencia tiene un importante impacto en el rendimiento se denomina *punto crítico*. (Goleman y Cherniss, 2005).

La importancia de las competencias emocionales

Los resultados obtenidos en el estudio realizado por McClelland le permitieron concluir que lo que diferencia a los trabajadores más sobresalientes de los que simplemente hacen las cosas bien había que buscarlos en competencias tales como la empatía, la autodisciplina y la iniciativa.

Ese artículo propició la aparición de un sistema completamente nuevo para medir la excelencia, un sistema que se ocupa de evaluar las competencias que presenta una determinada persona en el trabajo concreto que esté llevando a cabo.

La revolucionaria propuesta también fue el origen de abundantes estudios realizados con cientos de miles de trabajadores que permitieron constatar que la inteligencia emocional es el factor común a todas aquellas aptitudes o competencias que sustentan el éxito. (Goleman, 1999).

Para llegar a este planteo Goleman (1999) analizó los datos de 181 modelos de competencias estudiados de diferentes organizaciones y el resultado mostró que el 67% de las habilidades esenciales para tener un desempeño eficaz son

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

emocionales, es decir, las competencias emocionales son fundamentales para tener un buen desempeño laboral.

En esta línea, Richard Boyatzis realizó un estudio en el que participaron más de 2.000 supervisores, gerentes de nivel medio y ejecutivos de 12 organizaciones diferentes. Los resultados del estudio mostraron que de las 16 competencias que distinguían a los trabajadores estrellas de los mediocres, excepto dos, todas eran competencias emocionales.

Lo mismo ocurre con el análisis de Spencer que incluye estudios de aptitud en 286 organizaciones de diferentes países en donde se analizaron puestos que incluyen cargos gerenciales, de supervisor a director ejecutivo; personal de ventas y comercialización; profesiones científicas y técnicas; atención de la salud, gobierno y educación, y hasta organizaciones religiosas. El resultado de este análisis corrobora nuevamente el planteo de Goleman, puesto que de 21 aptitudes genéricas identificadas por Spencer, solamente 3, no se basaban en la Inteligencia Emocional. De estas 3 aptitudes, 2 eran intelectuales y la tercera técnica. El estudio concluye que más del 80% de las aptitudes generales que diferencian a los trabajadores superiores de los mediocres dependen de la Inteligencia Emocional.

Aunque el nivel de estudios, habilidades y experiencia son factores importantes y en general conforman el punto de partida esencial para realizar satisfactoriamente un trabajo, rara vez diferencian entre un desempeño sobresaliente y otro normal (Spencer, McClelland y Spencer, 1992). Por el contrario, las competencias de inteligencia emocional, aunque más difíciles de detectar, han demostrado marcar grandes diferencias entre trabajadores normales y sobresalientes (McClelland, 1998; Goleman, 1999).

En el análisis de McClelland (1998) acerca de las competencias que distinguen a los trabajadores “estrella” de los normales, se descubrió un efecto de *punto crítico* cuando las personas sobresalen en *seis o más competencias*. Una *masa crítica*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

de competencias por encima del punto crítico es lo que distingue a los trabajadores excelentes de los normales.

La norma es que los trabajadores “estrellas” estén por encima del *punto crítico*, es decir deben destacarse, en al menos seis competencias de inteligencia emocional y que demuestren cierta solidez en al menos una competencia de cada dominio. (Goleman y Cherniss, 2005)

Definición y clasificación de las competencia emocionales

Una competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente. (Goleman, 1999).

En su libro *Práctica de la inteligencia emocional* D. Goleman menciona y clasifica las competencias emocionales atinentes a cada dominio de la inteligencia emocional de la siguiente manera:

- ***Competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos.***

Autoconocimiento

- Conciencia emocional: Reconocer las propias emociones y sus efectos.
- Valoración adecuada de uno mismo: Conocer las propias fortalezas y debilidades.
- Confianza en uno mismo: Seguridad en la valoración de uno mismo y de las propias capacidades.

Autorregulación

- Autocontrol: Manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

- Confiability: Fidelidad al criterio de sinceridad
- Integridad: asumir responsabilidades de nuestra actuación personal
- Adaptabilidad: Flexibilidad para afrontar los cambios
- Innovación: sentirse cómodos y abiertos ante las nuevas ideas, enfoques e información.

Motivación

- Motivación de Logro: Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.
- Compromiso: secundar los objetivos de un grupo u organización.
- Iniciativa: Prontitud para actuar cuando se presente la ocasión.
- Optimismo: Persistencia en la consecución de los objetivos, pese a los obstáculos y contratiempos.

- ***Competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con los demás***

Empatía

- Comprender a los demás: Percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en las cosas que les preocupan.
- Orientación hacia el servicio: Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.
- Aprovechar la diversidad: Aprovechar las oportunidades que brindan diferentes tipos de personas.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

-Conciencia política: Capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y sus relaciones de poder subyacentes de un grupo.

Habilidades Sociales

-Influencia: Aplicar tácticas efectivas para la persuasión.

-Comunicación: Ser capaz de escuchar y emitir mensajes claros y convincentes.

-Liderazgo: Inspirar y dirigir a grupos de personas.

-Catalizador de cambio: Iniciar o dirigir cambios.

-Resolución de conflictos: Capacidad de negociar y resolver conflictos.

-Colaboración y cooperación: Capacidad de trabajar con otros para la consecución de una meta común.

-Habilidades de equipo: Ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas.

Goleman afirma que nadie es perfecto en esta escala, todos tienen inevitablemente un perfil de puntos fuertes y de debilidades. Pero los elementos necesarios para un desempeño ejemplar sólo requieren ser fuertes en un determinado número de ellas, unas seis al menos, por término medio, y que se hallen dispersas en los cinco dominios de la inteligencia emocional. Lo importante es que estas competencias pueden mejorarse con el esfuerzo adecuado gracias a la neuroplasticidad del cerebro.

Poseer una elevada inteligencia emocional determina la capacidad potencial con la que se dispone para aprender estas competencias. Una competencia emocional, por su parte, muestra hasta qué punto se supo trasladar este potencial al mundo laboral.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Las facultades de la inteligencia emocional en el trabajo son las siguientes:

- Independencia: Cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo;
- Interdependencia: Cada individuo depende en cierta medida de los demás, con los que se halla unido por interacciones muy poderosas;
- Jerarquización: Las capacidades de la inteligencia emocional se refuerzan mutuamente. Por ejemplo, la conciencia de uno mismo resulta esencial para el autocontrol y la empatía; el autocontrol y la conciencia de uno mismo, contribuyen a la motivación, y estas cuatro capacidades resultan esenciales, a su vez, para desarrollar las habilidades sociales;
- Necesidad pero no suficiencia: Poseer una inteligencia emocional subyacente no garantiza que la gente acabe desarrollando o ejerciendo las competencias asociadas con ella, como, por ejemplo, la colaboración y el liderazgo. Factores como el clima que se respira en una determinada empresa o el interés por el trabajo también determinan si estas aptitudes acabarán manifestándose;
- Genéricas: La lista general resulta, hasta cierto punto, aplicable a todos los trabajos, pero cada profesión exige competencias diferentes.

Modelo de inteligencia emocional por competencias

Si una organización quiere aumentar la inteligencia emocional de su personal el proceso de selección de Recursos Humanos debería incluir un modelo de inteligencia emocional por competencias o deberán implementar un modelo de desarrollo de inteligencia emocional para sus empleados. En ambos casos se debe identificar las configuraciones y combinaciones alternativas de competencias que pueden llevar al éxito, pues no existe un único grupo de características que lleven al resultado deseado. (McClelland, 1994)

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Goleman (2005) propone un modelo de inteligencia emocional por competencias para trabajadores de servicios sociales en donde se incluyen a los profesionales de la salud, entre otros. Una de las características principales de los trabajadores sobresalientes de servicios sociales es un elevado motivo social, que indica que estas personas disfrutan al tener un impacto e influencia benéfica en los demás y en la organización (McClelland, 1985). Refiere que la empatía es una condición básica, así como también comprenderse y regularse bien a sí mismos a fin de poder ser útiles a los demás y por último deben poder trabajar bien con otros.

Finalmente las principales competencias emocionales que propone para este modelo son:

Influencia, desarrollo o comprensión de los demás, orientación hacia el servicio, autocontrol, iniciativa, autoconfianza y valoración adecuada de uno mismo, trabajo en equipo, colaboración y cooperación, y por último resolución de conflictos.

2.3.5. MARCO INSTITUCIONAL

El Centro de Día de estimulación Cognitiva Dr. Roberto Barca nació en 1978 como el sueño de los Dres. Roberto Barca y Gerardo Gastrón, junto a un equipo de especialistas como una alternativa a la institucionalización de los pacientes mayores dependientes y frágiles.

Fue el primer Hospital de Día Geriátrico de toda Latinoamérica. Es un dispositivo de carácter ambulatorio destinado a personas mayores, con un enfoque interdisciplinar, cuyo objetivo principal es mejorar la calidad de vida de las personas.

El objetivo principal de la institución se enfoca en el mantenimiento de las funciones físicas y emocionales y en la integración de los pacientes a su núcleo familiar y social.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Teniendo en cuenta las características de los pacientes y que el deterioro de los vínculos es muy perjudicial para los mismos, el centro lleva a cabo acciones dirigidas a estimular el área social incentivando la interacción con pares. Se asume que la situación de enfermedad altera no sólo a la persona que la padece sino también a su familia y su entorno. Por este motivo en el centro se le da mucha importancia a la familia que se ve muchas veces sobrecargada con las demandas, asistencia, cuidado y contención del paciente. Se ocupa tanto de las necesidades de los pacientes como de las de sus familiares y cuidadores.

El Centro de día presta servicios de:

- Gerontología y Geriatría
- Salud Mental
- Rehabilitación Física

Estos servicios se complementan entre sí para disminuir y evitar las internaciones innecesarias.

El centro se especializa en pacientes que padecen:

- Enfermedad de Alzheimer y otros tipos de demencias
- Trastornos cognitivos, disminución en sus capacidades
- Depresiones
- Secuelas de accidente cerebro vascular
- Enfermedad de Parkinson y otras patologías neurológicas
- Inmovilidad y sus complicaciones
- Riesgo de caídas. Síndromes post caídas
- Multipatologías
- Vulnerabilidad

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Las características y síntomas de los pacientes del centro son:

- Sufren una pérdida gradual de memoria y otras funciones cognitivas.
- La mayoría de los pacientes con demencia empeoran con el transcurso del tiempo y son por lo general irreversibles.
- Muchos tienen dificultades en las actividades de la vida diaria como por ejemplo para asearse, preparar las comidas, etc.
- Confusión y desorientación en lugares conocidos
- Dificultades en el trabajo
- Dificultad para realizar actividades físicas
- Son frágiles y vulnerables
- Problemas para tratar sus asuntos personales como por ejemplo las finanzas
- Cambios en la personalidad
- Depresión a medida que la persona se da cuenta de sus discapacidades
- Dificultad en seguir instrucciones sencillas
- Disminución de las destrezas de comunicación
- Dificultades para establecer vínculos sociales
- Se puede retardar la progresión de los síntomas con medicamentos, pero no hay reversibilidad de los daños causados por la enfermedad

Las prestaciones brindadas son:

- Valoración Geriátrica Integral (VGI)
- Hospital de Día para pacientes con deterioro cognitivo leve y moderado
- Centro de capacitación y mantenimiento de funciones
- Hospital de Día de rehabilitación física y recuperación funcional
- Centro de día para pacientes con demencia
- Módulos Intensivos Individualizados

El centro cuenta con cocina, gimnasio, sala blanca anti estímulos, sala de reuniones, etc. Se puede optar por realizar jornada simple o completa.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Se trabaja con diferentes programas y grupos de no más de 10 personas. Hay 5 opciones de programas, coordinados por un profesional especialista en el área, que están organizados según el nivel de deterioro cognitivo de los pacientes. Cada programa se compone de subgrupos con objetivos específicos y cada uno a su vez tiene distintas actividades como:

- Kinesiología
- Taller de prevención de caídas
- Taller de estimulación cognitiva
- Taller de orientación a la realidad
- Terapia ocupacional
- Arte terapia
- Yoga
- Musicoterapia
- Psicoterapia
- Control psiquiátrico

El primer paso para la admisión de un paciente es realizar entrevistas individuales y grupales con la familia. Se realizan diferentes test al paciente y a la familia. Una vez recabada toda la información necesaria se realiza una evaluación integral Global para asignar un programa adecuado, teniendo en cuenta los antecedentes del paciente y los datos recabados en las evaluaciones y las entrevistas realizadas, incluso los estudios complementarios solicitados. Desde cada uno de los programas se realiza asesoramiento familiar de forma permanente y personalizada.

Se realizan reuniones de supervisión grupal de todos los coordinadores una vez al mes, así como también jornadas anuales de geriatría y ateneos mensuales organizados por el comité de docencia y capacitación del centro (CODOCA).

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL:

El principal objetivo de este trabajo es revelar la trascendencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las tareas de los profesionales que trabajan un centro de salud mental.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Indagar, describir, y analizar las vivencias o situaciones problemáticas a las que pueden enfrentarse los profesionales que trabajan en un centro de salud mental.
- Dar cuenta de las principales competencias o habilidades para trabajar en un centro de salud mental.
- Analizar y evaluar teniendo en cuenta los principales componentes de la inteligencia emocional, en qué y de qué manera contribuyen estos, a resolver de manera adecuada las situaciones problemáticas a las que deben enfrentarse los profesionales del centro.
- Poner de relieve la trascendencia de la inteligencia emocional en los profesionales del centro para mantenerse motivados en sus labores, ser más eficientes en sus tareas, prevenir el estrés laboral y actuar de manera asertiva en el plano interpersonal.

3.3 HIPÓTESIS:

- El personal que trabaja en un centro de salud mental puede enfrentarse a situaciones estresantes que pueden llevarlo a actuar impulsivamente guiado por sus emociones.
- Cuantos más indicadores de IE tenga el profesional, más recursos tendrá para responder asertivamente a situaciones problemáticas en su quehacer profesional.
- La inteligencia emocional es una habilidad muy importante que posibilita a los profesionales que trabajan en un centro de salud mental poder responder adecuadamente ante situaciones difíciles, mantener buenas relaciones interpersonales, mantenerse motivados en sus labores, ser más eficientes y prevenir el estrés laboral.

4. METODOLOGIA

4.1 DISEÑO METODOLOGICO

La metodología elegida en el presente trabajo fue de tipo cualitativa. En la misma se trató dar sentido o interpretar los fenómenos en los términos del significado que los profesionales les otorgan, resaltando el análisis de la experiencia, considerando a los sujetos como fuente de conocimiento y principal foco de investigación e interpretación. El interés se centró en los casos que ayudaron a responder a la pregunta de la investigación, sin importar la cantidad sino la calidad. Mediante el método inductivo, se partió de datos obtenidos en las entrevistas individuales y observaciones particulares de los profesionales; lo cual permitió la producción de comprensiones y conclusiones más generales. El diseño utilizado permitió comprender el contexto particular en el que los profesionales realizan sus labores y la influencia que ese contexto ejerce sobre las mismas; está fundado en una posición filosófica que es ampliamente interpretativa; basada

en métodos de generación de datos flexibles y sensibles al contexto social en el que se producen; y sostenida por métodos de análisis y explicación que abarcan la comprensión de la complejidad, el detalle y el contexto. (Mendizabal, Nora, 2006)¹

El diseño de la investigación fue flexible porque hubo posibilidad de advertir durante el proceso de investigación, situaciones nuevas e inesperadas, vinculadas con el tema de estudio. El análisis de la información no fue matemático, sino que se intentó captar reflexivamente el significado de la acción, atendiendo a la perspectiva de los profesionales.

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población del presente trabajo son todos los profesionales de la salud mental que trabajan en el centro de día de estimulación cognitiva Dr. Roberto Barca. La muestra seleccionada es de siete profesionales. Se empleó el muestreo teórico para seleccionar a los profesionales que formaron parte de la muestra. En este tipo de muestreo *“el número de ‘casos’ estudiados carece relativamente de importancia. Lo importante es el potencial de cada ‘caso’ para ayudar al investigador en el desarrollo de comprensiones teóricas sobre el área estudiada de la vida social.”* (Taylor y Bogdan, 1987).

De antemano no se sabía a cuántos profesionales se iban a entrevistar y por lo tanto no se sabía el tamaño de la muestra. El momento de detener el proceso de entrevistas se decidió por medio de la saturación teórica, es decir, cuando las entrevistas de más profesionales no producían ninguna comprensión auténticamente nueva.

¹ Estas afirmaciones de la autora se encuentran en el libro compilado por Vasilachis de Gialdino, I. (2006). Estrategias de investigación cualitativa. Capítulo 2

En el proceso de selección de la muestra se tuvo en cuenta la diversidad de los profesionales, en el sentido de las profesiones y roles jerárquicos de los mismos. La muestra se compone de: un geriatra (director), dos Terapistas Ocupacionales (una de ellas es coordinadora de grupo), un kinesiólogo y fisiatra (coordinador de grupo), dos psicólogas (una de ellas es coordinadora de grupo) y un enfermero profesional (encargado de medicación y cuidador).

4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos de recolección utilizados en este trabajo fueron:

- Observación participante:

A lo largo de la concurrencia al centro de día se pudo participar de las siguientes actividades:

-Espacios en donde los profesionales realizan sus funciones con grupos de pacientes con deterioro cognitivo moderado a leve.

-Ateneos a cargo del Comité de Docencia y capacitación (CODOCA) en donde se reúne el equipo de profesionales y en donde uno de ellos expone sobre algún tema relacionado a las patologías tratadas en el centro y casos de pacientes.

-Jornada anual de Geriatría organizadas por el Comité de Docencia y capacitación del centro de día en el Instituto Universitario de Ciencias de la Salud Fundación H. A. Barceló en donde asistieron también los profesionales del centro de día.

En estas actividades se realizaron observaciones en donde de forma consciente, con una actitud de humildad, se buscó compartir actividades, intereses, acomodarse a sus rutinas, y ayudar en lo que se pudo con el fin de lograr rapport con los profesionales.

- Entrevistas

Se confeccionó un modelo de entrevista, el cual fue supervisado por la tutora del presente trabajo. Teniendo como guía este modelo se realizaron entrevistas

individuales a siete profesionales del centro de día. Previo a la realización de estas se les explicó que la participación era voluntaria, anónima y con fines académicos.

El tipo de entrevista empleado fue semiestructurada puesto que se contó con una guía de preguntas, pero existió la posibilidad de realizar otras preguntas más abiertas, fuera de la guía, con fin de poder profundizar sobre alguna cuestión teniendo en cuenta los objetivos del presente trabajo y que los profesionales puedan desplegarse para poder captar la percepción del entrevistado y el significado que le otorga a sus prácticas.

5. ARTICULACIÓN TEÓRICO PRÁCTICA

5.1 CAPITULO I. Vivencias o situaciones problemáticas que se presentan en el centro de día

En primer lugar, teniendo en cuenta los datos relevados en las entrevistas realizadas a los profesionales del centro, se hará una descripción de las vivencias o situaciones problemáticas que se producen en el centro de día:

-Problemas en cuanto a la comunicación con pacientes que se irritan fácilmente o que tienen dificultades en el lenguaje. Los profesionales en estos casos le dan mucha importancia al lenguaje no verbal, como gestos, mirada y posturas.

-En cuanto al cuidado de pacientes con demencia, pueden darse situaciones difíciles para los profesionales, asociadas a los síntomas conductuales y psicológicos de la enfermedad. Puede pasar que tengan síntomas como desinhibición, irritabilidad, se ponen agresivos con el profesional y con ellos mismos. Estas situaciones pueden generar malestar emocional en los profesionales.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

-Ante el desborde emocional de un paciente se realiza una contención física emocional. En principio se tiende a no dejar que el paciente se desborde, se trata de disuadir lo que le pueda estar molestando; y en caso de que esto suceda efectivamente se avisa a la familia y se llama a los cuidadores para que retiren al paciente del salón y manejen la situación con afecto.

-Una situación estresante para los profesionales es cuando un paciente sufre un accidente y se golpea. En estos casos el protocolo es llamar a emergencia primero y después a la familia. Cuando tiene que haber traslado en ambulancia va el enfermero en la misma ambulancia, y después cuando llega la familia se retira porque el paciente no puede estar solo.

-En los pacientes que tienen mucho deterioro cognitivo se complica si la familia no colabora con el tratamiento. En estos pacientes es muy importante la toma de la medicación en tiempo y forma, al detectar cambios en la conducta se indaga en la familia. Lo que sucede habitualmente es que el fin de semana no tomaron la medicación, ya sea porque se les acabó y no compraron o porque si la toman duermen mucho.

- Una preocupación que surge de las entrevistas es en relación con los pacientes con más deterioro cognitivo. Los mismos tienen mayor fragilidad y dependencia de los profesionales. Son pacientes que necesitan supervisión constante. Por ende, muchos profesionales terminan el día cansados física y mentalmente; y en el caso de pasar muchas horas con estos pacientes el nivel de sobrecarga es muy alto y es el alto riesgo de caer en una despersonalización o abulia.

- Otras situaciones que pueden generar malestar emocional tanto en los profesionales como en los demás pacientes del grupo son la muerte de un paciente o cuando un paciente se descompensa y deben internarlo. Los profesionales deben poder regular la preocupación y el dolor que sienten para poder contener a los demás pacientes.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

-Por las características propias de los pacientes del centro de día, a veces genera cierta frustración en los profesionales, al ver que no van a estar mejor, porque así es la enfermedad y que van a ir pasando por distintos grupos hasta llegar al último. El objetivo terapéutico principal es retrasar la sintomatología asociada a la enfermedad. Además, el centro funciona como un lugar de contención para la familia y/o cuidadores del paciente, con el fin de aliviar la sobrecarga familiar.

-Hay casos de pacientes en periodo de adaptación que no quieren realizar ninguna actividad y se les dificulta a los profesionales poder contenerlos. Cuando pasan situaciones así en general el paciente no se adapta y no adhiere a ningún tipo de tratamiento. Esto hace que los profesionales puedan llegar a sentirse mal, frustrados y lo que hacen es pedir ayuda, hablar con los otros profesionales.

-Se dan también situaciones vinculadas a la familia cuando deciden externar al paciente de un día para el otro y el mismo no está aún en condiciones de dejar el centro. Las mismas provocan malestar emocional en el profesional, en el mismo paciente al no poder despedirse de los amigos y profesionales y en el grupo porque tampoco se despidieron de su compañero.

-Con los familiares de los pacientes hay dificultades en cuanto la aceptación de la enfermedad o de las dificultades que van surgiendo; muchas veces no comprenden bien como es el proceso de la enfermedad, ni los cambios de roles que implica. Critican el trabajo de los profesionales, demandan mucho. Desde el centro se ofrece orientación y acompañamiento, cada vez que ellos necesitan una reunión, la familia llama y se hace.

- Otras situaciones que también se dan, en relación con la situación de las familias, tienen que ver con el cuidado de los pacientes. No pueden acompañar con todo lo que la persona necesita por diferentes motivos, a veces por ejemplo trabajan muchas horas. Las patologías que padecen los pacientes invaden la vida diaria de la persona, como por ejemplo la higiene personal; entonces se genera una sobrecarga familiar y afecta las dinámicas familiares.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

-Diferencias entre profesionales o críticas en cuanto a la forma de trabajar, no se dan frecuentemente, pero si es que se dan, se pueden hablar y se buscan acuerdos.

-Los problemas que en general se presentan en el trabajo de los coordinadores son con respecto a las funciones de los profesionales para que no se superpongan las actividades y para poder cubrir todas las ausencias y las faltas que hay, se debe buscar reemplazo inmediatamente, no hay otra posibilidad.

5.2 CAPITULO II. Principales competencias o habilidades con las que deben contar los profesionales de la salud mental para trabajar en el centro de día

Teniendo de referencia los datos obtenidos en las entrevistas, las principales competencias o habilidades que los profesionales consideran necesarias para trabajar en el centro de día son las siguientes:

-Trabajo en equipo: consideran que es fundamental para trabajar interdisciplinariamente ya que les permite potenciar esfuerzos, aprender mucho más que si se trabaja individualmente y aumentar la eficacia de los resultados.

-Flexibilidad: refieren que esta competencia les permite escuchar, entender y apreciar perspectivas diferentes con el fin de adaptarse rápidamente a los cambios o a nuevas situaciones en el entorno laboral. Les posibilita además cuestionar seriamente sus ideas o estrategias y lograr modificar el comportamiento.

-Capacidad de trabajar con personas con demencia: es importante que los profesionales estén capacitados en cuánto a los conocimientos necesarios para lograr entender el perfil de los pacientes del centro de día con el fin de lograr desempeñar sus funciones de manera idónea. Esta capacidad les permitirá por ejemplo poder orientar a los familiares de los pacientes sobre los principales síntomas cognitivos, conductuales y psicológicos de la demencia.

Es importante diferenciar esta capacidad de la *capacidad de empatía*, siendo ambas capacidades importantes para poder trabajar con pacientes con deterioro cognitivo. La capacidad de trabajar con personas con demencia es una competencia cognitiva que tiene que ver más con la aptitud de una persona para determinada actividad. Mientras que la *capacidad de empatía* es una competencia emocional que tiene que ver con la actitud o disposición de una persona para hacer o no algo. Esta última no fue mencionada por los profesionales, pero al ser la empatía uno de los dominios de la inteligencia emocional, se analiza y evalúa su utilidad o contribución en el trabajo de los mismos en siguiente capítulo de la presente articulación teórica práctica.

- Habilidad operativa: saber cómo accionar ante los síntomas que se presentan en los pacientes. De modo que si hay personas perseverantes deben saber cómo manejar conductualmente la perseverancia; si es una persona que padece de olvidos, saber cómo manejarlos.

- Paciencia: tener paciencia es indispensable en el trabajo que realizan los profesionales puesto que les permite soportar las situaciones estresantes con ánimo ecuánime sin anticiparse o angustiarse en exceso, es decir, controlando sus emociones. Aristóteles afirmaba que la paciencia es aquella que permite al individuo sobreponerse a las emociones fuertes generadas por las desgracias o aflicciones.

Advirtiendo que este concepto, no entra dentro de una definición de competencias, se buscó una definición más adecuada a la terminología de

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

competencias. Por esta razón considerando que la paciencia permite esperar para realizar una acción deseada en base a criterios racionales que se priorizan con respecto de los emocionales. Sería por lo tanto, un ejercicio de inteligencia emocional en tanto que prioriza los intereses del individuo a los de los impulsos de la emoción. Por esto es un componente fundamental en el autocontrol, siendo esta competencia definida a continuación;

-Autocontrol: la capacidad de gestionar las emociones e impulsos conflictivos propios para adecuarlos a situaciones o circunstancias. Implica pensar con claridad, permanecer concentrados a pesar de las presiones y mantener el equilibrio en momentos críticos.

- Tolerancia a la Frustración: tener la capacidad de sobreponerse a situaciones adversas o a resultados que no encajan con sus expectativas y deseos manteniendo un equilibrio que les permite seguir trabajando funcionalmente o redefinir estrategias o acciones. Ante situaciones estresantes que les generan frustración cómo la no mejoría de un paciente o la muerte del mismo es muy importante esta competencia.

- Vocación o preferencia ocupacional²: para que los profesionales puedan afrontar las situaciones problemáticas que se presentan en el desempeño de sus tareas consideran importante tener vocación para que su esfuerzo y dedicación los haga sentir realizados y puedan disfrutar de hacer lo que aman. Estas situaciones problemáticas en muchos casos están relacionadas a las patologías que padecen los pacientes del centro de día. En general los síntomas vinculados a estas patologías son deterioro cognitivo, dificultad para realizar ejercicios físicos, comunicarse y establecer vínculos.

² Preferencia ocupacional, es el nombre que asignan Spencer y Spencer a la competencia que tiene que ver con el disfrute intrínseco del trabajo.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

- **Inteligencia emocional:** les permite ser conscientes de sus emociones y gestionarlas adecuadamente para mantenerse equilibrados y calmos ante situaciones estresantes. Los mantiene motivados para conseguir sus metas, seguir aprendiendo para mejorar su desempeño. Los ayudará también a detectar las emociones y sentimientos de los demás y a relacionarse asertivamente con otros profesionales, pacientes y familiares de pacientes.
- **Comunicación:** les permite escuchar al otro, comprenderlo y expresarse de manera clara y directa. Entre profesionales una comunicación eficiente les posibilitará poder coordinarse adecuadamente para llevar adelante los propósitos que se propongan. En el caso de los pacientes del centro por sus características es muy importante que los profesionales tengan un buen manejo de la comunicación no verbal, teniendo en cuenta la información que transmite el cuerpo constantemente mediante los gestos, las posturas, las expresiones faciales inclusive al estar quietos,
- **Habilidad social:** les permite interactuar y relacionarse con los demás de manera efectiva y satisfactoria. Estas habilidades se pueden aprender, potenciar y desarrollar día a día con la práctica y ser de gran ayuda para en el trabajo interdisciplinario que realizan los profesionales. Asimismo aporta positivamente al trabajo que realizan los mismos con los grupos de pacientes y en las reuniones que tienen con los familiares de pacientes.
- **Atención constante:** los pacientes del centro de día son frágiles y dependientes, por eso es importante que los profesionales estén atentos a todo lo que sucede constantemente. Esto les permitirá advertir por ejemplo si un paciente con dificultades del lenguaje y movimiento necesita ayuda para ir al baño.

Analizando estas competencias mencionadas por los profesionales, se pueden clasificar en cuatro grupos:

-*Competencias intelectuales o cognitivas:* Tener la capacidad de trabajar con personas con demencia y atención constante.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

-*Competencias técnicas*: Habilidad operativa.

-*Competencias emocionales sociales*: trabajo en equipo, habilidad social, comunicación.

-*Competencias emocionales personales*: flexibilidad, autocontrol, tolerancia a la frustración, inteligencia emocional y vocación.

Teniendo en cuenta estas clasificaciones y que estas 11 competencias referidas por los profesionales del centro de día representan el 100 % del total resulta que:

- el 27% de las mismas (representado por 3 competencias) son competencias intelectuales y técnicas;
- mientras que el 73% (representado por 8 competencias) son competencias emocionales mencionadas.

Entonces, se podría inferir que para poder trabajar en el centro de día los profesionales deben contar con competencias intelectuales, técnicas y emocionales; pero la mayoría de las competencias requeridas deben ser de índole emocional. Por lo tanto, las competencias emocionales son fundamentales para el trabajo que realizan los profesionales en el centro de día.

5.3 CAPITULO III. Análisis y evaluación teniendo en cuenta los dominios de la inteligencia emocional

Teniendo en cuenta los cinco dominios de la inteligencia emocional propuestos por el autor Daniel Goleman se analizará y evaluará en qué y de qué manera contribuyen estos para poder resolver las situaciones problemáticas que se presentan en el centro de día.

5.3.1 COMPETENCIAS PERSONALES

- AUTOCONOCIMIENTO O CONCIENCIA DE SÍ MISMO

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

El primer componente teniendo en cuenta lo expuesto por Daniel Goleman (1999) en su libro *Inteligencia Emocional* es la conciencia de sí mismo o autoconocimiento. Este componente vendría a ser la piedra angular de la inteligencia emocional, la competencia emocional fundamental sobre la que se construyen las demás.

El autor define a la conciencia de sí mismo como *“la capacidad de saber lo que estamos sintiendo en un determinado momento y de controlarlos de un momento a otro, utilizar nuestras preferencias para guiar la toma de decisiones basada en una evaluación realista de nuestras capacidades y en una sensación bien asentada de confianza en nosotros mismos”*. (Goleman, 1999).

Las bases neurológicas del autoconocimiento emocional, afirma el autor, todavía deben determinarse con precisión. De todos modos, el investigador Antonio Damasio (1996), basándose en estudios neuropsicológicos de pacientes con lesiones cerebrales, propone que la capacidad para sentir, articular y reflejar los propios estados emocionales depende de los circuitos neurológicos que discurren entre el córtex prefrontal y el verbal, la amígdala y las vísceras. Pacientes con lesiones que desconectan la amígdala del córtex prefrontal, afirma, carecen de palabras para expresar sus emociones, una característica distintiva del trastorno de alexitimia.

En su libro *La práctica de la inteligencia emocional* D. Goleman (1999) menciona subcomponentes de la conciencia de sí mismo y los mismos son:

- Conciencia Emocional

Respecto a esta competencia refiere que permite poder reconocer las propias emociones en el momento en el que se están sintiendo y sus efectos. La conciencia del modo en que las emociones afectan en los comportamientos serviría de guía para sintonizar adecuadamente con el desempeño de cualquier trabajo. Para este autor las personas que carecen de esta capacidad son vulnerables y pueden verse fácilmente desbordadas por sus emociones.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Muchas de las situaciones que se presentan en el centro de día tienen que ver con el malestar emocional que se produce tanto en los profesionales como en los pacientes, por ejemplo ante la muerte o ausencia de un paciente. En estas ocasiones si los profesionales pueden reconocer los indicadores y señales internas que les permiten saber qué emociones están sintiendo y sus efectos; esto contribuye a controlar mejor esas emociones que les producen malestar por el hecho de que hay una diferencia entre por ejemplo sentirse “enojado” y elaborar un pensamiento reflexivo “*lo que estoy sintiendo es enojo*”. Mayer considera que reconocer un humor desagradable es sentir el deseo de superarlo.

No obstante es importante resaltar que tanto las emociones negativas y como las positivas cumplen funciones diferenciadas, siendo ambas imprescindibles para la función adaptativa con el entorno. (Monjas, 2009). Por ello para lograr un crecimiento emocional los profesionales del centro deberían potenciar las emociones positivas y aprender a manejar o regular las negativas.

Algunos ejemplos en los relatos de profesionales en donde se podría pensar que reconocen sus emociones y sus efectos son:

“uno tiene que tratar de no demostrar la enorme preocupación y el dolor que nos causa por el resto del grupo”,

“ a veces genera como cierta frustración, al ver que no van a estar mejor, bueno porque así es la enfermedad... lo manejas porque sabes lo que puedes esperar, entonces no exigís más.”

Según Richard Boyatzis³, quien ha estudiado la conciencia de sí mismo en los asesores de seguro afirma que “*esta capacidad tiene una importancia decisiva en la mayor parte de los trabajos, especialmente en aquéllos en los que se debe mantener un contacto con otras personas para tratar alguna cuestión... especial en el que no sólo intervienen aspectos económicos sino también cuestiones tan*

3 Estudio citado en el libro la práctica de la inteligencia emocional del autor Daniel Goleman

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

sumamente delicadas como la muerte". Esta afirmación llevaría a pensar que esta capacidad tendría una importancia decisiva en el trabajo de los profesionales en donde muchas situaciones que se presentan tienen que ver con cuestiones muy delicadas como la enfermedad y la muerte que podrían generar emociones intensas.

Otra de las situaciones problemáticas mencionadas en las entrevistas es cuando los pacientes en el periodo de adaptación no quieren realizar ninguna actividad y se les dificulta a los profesionales poder contenerlos. Ante estas situaciones un profesional describe cómo se siente en esos momentos: *"cuándo pasan situaciones así uno se siente mal, se siente frustrado, se pide ayuda y se habla con los otros profesionales"*. El hecho de poder reconocer cómo se siente lo lleva a pedir la ayuda de otros profesionales para que esas emociones no influyan negativamente en sus pensamientos o acciones.

Una persona con conciencia de sí misma, para Goleman (1999) debería *comprender los vínculos existentes entre sus sentimientos, sus pensamientos, sus palabras y sus acciones*. Entiende que la conciencia emocional comienza estableciendo contacto con el flujo de sentimientos y reconociendo que estas emociones tiñen todas las percepciones, pensamientos y acciones. De esta manera permitiría comprender el modo en que los sentimientos afectan también a los demás. En los profesionales del centro esto implicaría reconocer que sus propias emociones pueden afectar decisivamente, para bien o para mal, las interacciones que establecen con sus pacientes, familiares de pacientes y otros profesionales. Por ejemplo ante el desborde emocional de un paciente en donde se debe realizar una contención física emocional, si el profesional no puede reconocer sus propias emociones difícilmente podrá pensar cómo contener emocionalmente a un paciente ya que para ello debería poder sintonizar emocionalmente con ellos.

Los valores se traducen en aquello que tiene cierta resonancia o poder emocional en las personas, ya sea en un sentido positivo o negativo. La conciencia de uno mismo avisa si las actividades que se están realizando valen la pena o no; si

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

existen discrepancias entre los valores y sentimientos, el resultado será una profunda inquietud en forma de culpabilidad, vergüenza, dudas, o similares (Goleman, 1999). Por el contrario, las decisiones o elecciones que llevan a realizar actividades que se ajustan a los valores o brújula interna resultarían estimulantes, haciendo sentir que se está haciendo lo correcto e impulsando a la atención y energía necesaria para conseguir los objetivos propuestos. En este sentido se podría inferir que la conciencia emocional es una competencia fundamental para el desarrollo de las tareas de los profesionales puesto que contribuye a que los mismos puedan tomar decisiones y/o realizar acciones que estén en consonancia con sus valores.

Lo mencionando anteriormente se condice con lo relatado por el director del centro cuando afirma que para trabajar en el centro lo más importante es tener, vocación. Teniendo presente su definición, la vocación ⁴ es la forma en que los valores y la formación como personas salen a la luz y son expresadas a través de la profesión elegida. Lo que lleva a sentir sensación de realización, de estar cumpliendo con la tarea asignada en esta vida y que el esfuerzo y dedicación no es en vano. Por ende se podría pensar que en los profesionales que tienen vocación sus valores se expresan en la profesión y estos deberían estar en armonía con sus sentimientos para que influyan positivamente en su rendimiento laboral. Una profesional expresa en la siguiente frase su vocación *"me encanta venir lo hago con amor y con ganas. Es una hermosa coincidencia porque es mi trabajo y mi pasión"*.

Los profesionales en general refieren que se sienten muy a gusto con la forma en que se trabaja interdisciplinariamente, y por tener los mismos valores que la institución respecto de primar siempre antes que nada el bienestar físico y emocional del paciente.

4 Fuente: diccionario online concepto.de <https://concepto.de/vocacion/#ixzz69NpZFXwT>

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

- Valoración adecuada de uno mismo

Para Goleman (1999) las personas que poseen esta competencia poseen un conocimiento intuitivo de cuáles son sus mejores habilidades y saben cuál es el mejor modo de sacarles partido. Asimismo refiere que su desempeño es excelente porque son capaces de tomar decisiones que los mantengan concentrados y estimulados. Esto es así porque además tienen en cuenta el tipo de proyecto que más les interesa, el tipo de personas con quienes puede resultar más estimulante trabajar y qué contribución personal pueden hacer para aumentar la eficacia. Estas decisiones son acertadas porque los mismos son conscientes también de sus recursos, de sus puntos fuertes y de sus debilidades. En relación a esto surge de las entrevistas que si un profesional no se siente tan estimulado a trabajar con cierto grupo, se puede hablar y hacer una rotación con otro compañero a otro grupo. En caso de querer volver puede hacerlo. Es decir, se podría pensar que los profesionales pueden decidir, desde el conocimiento de sus recursos, en qué proyectos y con qué personas trabajar para mejorar su desempeño. Otro ejemplo surgido de las entrevistas en donde se refleja esta competencia es en la siguiente frase:

“ lo que a mí me motiva es la capacidad que tengo de ver lo que el otro puede, potenciar lo que haya... de negativo tengo que trabajar el aspecto de la monotonía, que dos días no sean iguales, porque sino uno cae como haciendo síntoma con los pacientes” . Este ejemplo lleva a pensar que la profesional reconoce sus fortalezas y sabe cómo sacarles ventaja, así también se podría pensar que reconoce cuáles son los aspectos a mejorar para aumentar su desempeño.

Esta competencia podría ser de mucha ayuda para los profesionales en los casos en donde reciben críticas y demandas por parte de la familia del paciente porque no comprenden como es el proceso de la enfermedad. Asimismo aportaría en los casos en donde algunos profesionales llegan a sentir cierta frustración al ver que los pacientes no van a mejorar por las características de la enfermedad. En estos casos si el profesional puede reconocer sus habilidades y hacer uso de ellas para

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

mejorar su desempeño, podría reflexionar y ser consciente de que hace eficazmente su trabajo, de la mejor manera posible, cumpliendo con los objetivos propuestos; siendo sensible a la vez y entendiendo la situación del familiar y del paciente. De esta manera el profesional podría afrontar mejor la posible frustración que pueda llegar a sentir al ver que el paciente no mejora o el malestar que le producen las demandas o críticas del familiar del paciente. Otra competencia que podría ser muy útil en estos casos y que fue mencionada por los profesionales es la tolerancia a la frustración. La misma podría ayudar a tolerar con fortaleza la frustración que puedan llegar a sentir al ver que un paciente no mejora.

En un estudio realizado en varios centenares de trabajadores con una gran pericia técnica en empresas como AT&T y 3M, la valoración de sí mismo fue la competencia que se halló en casi todos los trabajadores “estrella” (Kelley, 1998).

Las personas con esta competencia suelen reflexionar y aprender de la experiencia, son sensibles a los nuevos puntos de vista, a la formación continua, al desarrollo de sí mismos (Goleman, 1999). Estas características se encuentran en consonancia con el trabajo en equipo y la flexibilidad, competencias consideradas importantes por los profesionales para trabajar en el centro. Es decir, una adecuada valoración de sí mismos por parte de los profesionales es fundamental para el trabajo interdisciplinario que realizan, en el que se requiere trabajar en equipo, aceptar las limitaciones, críticas, reflexionar, ser flexibles y aprender de las experiencias y puntos de vista de los otros profesionales.

- Confianza en sí mismo

El último subcomponente a tener en cuenta es la confianza en sí mismo, esta competencia tiene que ver con la seguridad, en la valoración que hacen las personas sobre sí mismas y sus capacidades (Goleman, 1999).

Las personas dotadas de esta competencia deberían poder expresar puntos de vista diferentes a los de la mayoría, defender lo que consideran correcto, ser

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

emprendedores y capaces de asumir decisiones importantes a pesar de la incertidumbre, las opiniones en contra y las presiones. Para tener un buen impacto deberían también estar en armonía con la realidad, permanecer firmes y ser consecuentes con sus decisiones. (Goleman, 1999). Otras frases dichas por los profesionales del centro en relación a esta competencia son las siguientes:

“Lo que si ahora siempre todo lo que me propongo lo logro... estoy mucho más grande, muchos más años de profesión y me genero todos los cambios.”

“por decisión propia, casi todos los fines de año, yo me reúno con mi jefa aparte y le pregunto cómo va mi desempeño”.

Goleman afirma que la confianza en sí mismo está íntimamente ligada a lo que en Psicología se denomina "autoeficacia", el juicio positivo de la capacidad para actuar. Refiere que no es lo mismo que las capacidades reales, sino más bien lo que uno cree que puede llegar a hacer con ellas. En uno de los ejemplos dados el profesional primero se lo propone, es decir cree que puede hacerlo por eso se lo propone y se lo genera.

En 1995 Albert Bandura, representante de la Psicología conductista Mediacional y pionero en el estudio de la autoeficacia, subraya la diferencia existente entre quienes creen en sus capacidades y aquéllos otros que dudan de ellas a la hora de afrontar una tarea problemática. Afirma que las personas autoeficaces afrontan sin dificultades los desafíos, pero quienes dudan de sí mismos la mayor parte de las veces ni siquiera lo intentan, aunque puedan hacerlo. Dicho en pocas palabras, la confianza en sí mismo anima la esperanza mientras que la duda la quiebra.

Bandura realizó un estudio⁵ con ciento doce directores de contabilidad en donde los que mostraron una intensa sensación de autoeficacia fueron los mismos que,

⁵ Estudio citado por Saks (1995) en: Longitudinal field investigation of the moderating and mediating effects of self-efficacy on the relationship between training and newcomer adjustment. *Journal of Applied Psychology*.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

diez meses después, habían alcanzado los mejores logros. El nivel de autoeficacia predijo mejor su capacidad para desempeñar su trabajo que su nivel real de habilidad o la formación que habían recibido antes de ser contratados. (Saks, 1995).

Los trabajadores que creen en sus capacidades suelen desempeñar mejor su trabajo porque esta creencia los motiva a trabajar más duro y durante mayor tiempo, y a perseverar a pesar de las adversidades. (Goleman, 1999). En relación a esto afirma un profesional con seguridad y confianza *“Yo llevo una tabla personal y hace bastante no hay ningún accidente, entonces para mí eso es satisfactorio”*. Este profesional por decisión propia controla su desempeño año a año pidiendo la opinión de su jefe. Entonces se podría afirmar que la confianza en uno mismo o autoeficacia es una competencia que posibilita a los profesionales del centro desarrollar sus labores de manera exitosa, puesto que les permite mantenerse motivados y ser más eficientes en el desarrollo de sus tareas.

➤ AUTORREGULACIÓN

La Autorregulación emocional es la *“capacidad de manejar nuestras emociones para que faciliten la tarea que estemos llevando a cabo y no interfieran con ella; ser conscientes y demorar la gratificación en nuestra búsqueda de objetivos; ser capaces de recuperarnos prontamente del estrés emocional ... las habilidades primordiales para esta competencia son la capacidad de controlar nuestros impulsos y sentimientos conflictivos y la capacidad de hacer frente a los contratiempos”* (D. Goleman, 1999). Implica, según afirma el mismo autor, también la capacidad de provocarse deliberadamente una emoción y la posibilidad de elegir cómo expresar los sentimientos.

Depende del trabajo combinado de los centros emocionales y los centros ejecutivos situados en la región prefrontal. La región prefrontal - centro ejecutivo- está conectada a través de una especie de superautopista neuronal con la amígdala - el centro emocional-, en ella se almacenan las experiencias de éxito, fracaso, esperanza, temor, indignación y frustración. (Goleman, 2000).

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Las mediciones realizadas mediante Tomografía de Emisión de Positrones (TEP) del metabolismo de glucosa revelan que las diferencias individuales en actividad metabólica en la amígdala están asociadas con niveles de angustia o disforia; cuanto más actividad, mayor es el efecto negativo (Davidson, Jackson y Kalin, 2000). En cambio, refiere Davidson, la actividad metabólica en el córtex prefrontal medio izquierdo está inversamente relacionada a niveles de actividad en la amígdala. En los seres humanos, cuanto mayor es el nivel de actividad en el córtex prefrontal medio izquierdo, más positivo es el estado emocional de las personas. Uno de los centros principales para regular las influencias negativas parece ser el circuito entre la amígdala y el córtex prefrontal izquierdo. (Goleman y Cherniss, 2005).

Los subcomponentes de este dominio son:

- Autocontrol

Según Spencer y Spencer (1993) el autocontrol *“es la habilidad de mantener las emociones bajo control y de contener acciones negativas cuando emergen, cuando se enfrenta con oposición u hostilidad de los demás, o cuando se está trabajando bajo condiciones de estrés.* Las personas dotadas de esta competencia permanecen equilibradas, positivas e imperturbables aun en los momentos más críticos, piensan con claridad y permanecen concentrados a pesar de las presiones. (Goleman, 1999). Por las características de los pacientes del centro pueden suceder situaciones estresantes, un ejemplo surge de las entrevistas en donde un profesional relata una ocasión en que un paciente se puso agresivo. En esos momentos, el autocontrol en el profesional es fundamental para poder manejar eficientemente esa situación, gestionando adecuadamente sus emociones; por ende, le permitirá mantenerse equilibrado, pensar con claridad cómo afrontar esa situación de la mejor manera posible. Este autocontrol no sería posible sin el autoconocimiento que mediante la claridad emocional posibilita controlar los estados de ánimo negativos. En el ejemplo dado la profesional describe cómo se sintió: *“en ese momento me sentí bastante*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

indefensa y también tuve miedo por lo que pudieran llegar a sentir los otros pacientes.” Al ser consciente de sus sentimientos en el momento en que se presentaron esta profesional pudo tomar la decisión de pedir ayuda a los enfermeros para que puedan contener al paciente. Es decir, su conciencia emocional le permitió pensar con claridad para afrontar esa situación de la mejor manera que pudo en ese momento.

El autocontrol emocional no es lo mismo que el exceso de control o la extinción de todo sentimiento espontáneo que tienen un coste físico y mental, en especial cuando esos sentimientos son muy negativos. Por el contrario, la competencia del autocontrol emocional implica la posibilidad de elegir cómo expresar esos sentimientos.

Los centros emocionales desempeñan un papel fundamental en la salud física, existe una red sumamente compleja de conexiones entre el sistema inmunológico y el sistema cardiovascular. (Goleman, 2000). Estos lazos biológicos permiten explicar por qué sentimientos perturbadores - como la tristeza, miedo, frustración, odio, tensión, ansiedad intensa, etcétera- duplican el riesgo de que personas que padecen una dolencia cardíaca, experimenten un peligroso descenso del flujo de sangre que llega al corazón; y que a veces puede bastar para desencadenar un ataque cardíaco. (Goleman, 1999). En el caso de que haya profesionales con dolencia cardíaca, si no se encuentran dotados de esta competencia, podrían llegar a experimentar un descenso de flujo de sangre por estar expuestos a sentimientos perturbadores, mencionados en las entrevistas como la frustración, miedo, enojo, impotencia, tristeza y preocupación. Algunos ejemplos en donde se mencionan estos sentimientos perturbadores son los siguientes:

“Cuando pasan situaciones así uno se siente mal, se siente frustrado, se pide ayuda y se habla con los otros profesionales”;

“Pase por muchas emociones diferentes por momentos el desdén de pensar que la gente es chata y después entendí que no que no era así”;

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

"mi sensación interna antes era como de impotencia";

"ante comentarios negativos de mi trabajo primero lo que sentí es como enojó".

El autocontrol en los profesionales que trabajan en el centro es muy importante, puesto que les podría permitir gestionar de manera adecuada estas emociones perturbadoras y esto podría contribuir a poder resolver lo mejor posible las situaciones conflictivas en donde surgen estas emociones. Por ejemplo si el profesional se encuentra preocupado por un paciente que la familia externó y no estaba en condiciones para hacerlo; al ser consciente de cómo se siente tendría más claridad para decidir dejar a un lado esa preocupación que en ese momento podría estar afectando la atención que debe brindar a los demás pacientes.

Una vía clave que relaciona las emociones con el sistema inmunológico es la influencia de las hormonas que se liberan con el estrés. Cada una de estas hormonas ejerce un poderoso impacto en las células inmunológicas. (Goleman, 1999).

Afirma Goleman que ante una situación de estrés estas hormonas aumentan en todo el organismo y la función de las células inmunológicas se ve obstaculizada, al menos de una forma pasajera, supuestamente para conservar energía para una emergencia de mayor presión para la supervivencia.(Goleman, 2000). Pero si el estrés es constante e intenso esta anulación podría volverse duradera. Son varias las situaciones de estrés que pueden darse en el centro de día por lo que es muy importante poder regular las emociones perturbadoras que surgen en esos momentos para prevenir el estrés crónico y que no se vea afectado el sistema inmunológico de los profesionales.

Existe, según explica este autor, una diferencia esencial entre el funcionamiento cerebral en condiciones de "estrés positivo"- desafíos que movilizan y motivan- y de "estrés negativo" - amenazas que desbordan, paralizan o desalientan. En este sentido, la bioquímica de los estados positivos estaría ligada a la activación del sistema nervioso simpático y las glándulas suprarrenales a fin de secretar

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

hormonas catecolaminas (adrenalina y noradrenalina). Las mismas refiere movilizan para actuar de un modo más provechoso que cuando se está bajo la frenética urgencia del cortisol, la hormona secretada en condiciones de estrés negativo. Subraya que para activar el cortisol, no es necesario percibir que peligra el empleo o recibir críticas de un superior, sino que basta con estar aburrido, impaciente, frustrado o cansado. En relación a esto advierte una profesional *“tengo que trabajar el aspecto de la monotonía, que dos días no sean iguales, porque sino uno cae como haciendo síntoma con los pacientes. Entonces lo que tenés que trabajar, y mucho me parece, es para no entrar en esa abulia o en esa despersonalización o en esa cosa de que todo está igual, uniforme. Eso es como un riesgo alto para mí que sucede con este tipo de pacientes, entonces hay que estar despiertos”*.

La condición cerebral óptima para poder desempeñar adecuadamente un trabajo sólo tendría lugar cuando el cerebro se halla en un bajo nivel de excitación, es decir, cuando sólo se encuentra activado el sistema catecolamínico. (Goleman, 1999) Estas serían precisamente las condiciones más favorables para mejorar el rendimiento y a las deberían aspirar los profesionales de la salud mental del centro de día.

- Confiabilidad e Integridad

La confiabilidad es una capacidad que poseen las personas responsables. Las mismas actúan de un modo ético e irreprochable, su honradez y sinceridad deben proporcionar confianza en los demás, deben saber admitir sus propios errores, no dejar de señalar las acciones poco éticas de los demás, adoptar posturas firmes y fundamentadas en sus principios. (Goleman, 1999). La confiabilidad podría ser muy útil cuando se dan situaciones en donde hay diferencias entre profesionales como ser críticas en cuanto a la forma de trabajar, por el hecho que permite admitir errores, pero también señalar errores desde una postura fundamentada en principios. Del mismo modo podrían contribuir a solucionar estas situaciones dos de las competencias mencionadas como necesarias por los profesionales y estas

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

son la flexibilidad y trabajo en equipo. La flexibilidad podría ayudarlos a poder escuchar y respetar otras miradas, aceptar críticas y poder consensuar; mientras que el trabajo en equipo procurará que primen los objetivos laborales antes que los personales, que puedan aceptar sus limitaciones y aprender del otro profesional o colega.

Según Castanyer Olga (1996) la conducta asertiva implica ceder de vez en cuando y obtener las cosas con paciencia y consenso, respetar y hacerse respetar sintiéndose seguro de sí mismos, y, a la vez responder correctamente a los demás. Teniendo presente lo anteriormente mencionado acerca las competencias de flexibilidad y trabajo en equipo, estas colaboran para tener una conducta asertiva. La autora menciona la siguiente definición de asertividad: *“es la capacidad de autoafirmar los propios derechos y respetar los derechos de los otros sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”*. La misma se condice con la competencia de confiabilidad que implica actuar de un modo ético, honrado y sincero (como por ejemplo respetar y hacer respetar derechos), adoptando posturas firmes para reconocer y señalar, en sí mismo o en los demás, errores o acciones poco éticas, como la manipulación. Por ende, se podría inferir que las competencias de confiabilidad, flexibilidad y trabajo en equipo contribuyen a que los profesionales puedan desempeñarse asertivamente en el plano interpersonal con pacientes, familiares de pacientes y otros profesionales; en particular cuando hay diferencias entre profesionales. A continuación, se expondrán relatos de los profesionales en donde se pueden apreciar conductas asertivas en el desarrollo de sus tareas:

-“estas cosas como diferencias hay, como en todo lugar que se trabaja con muchas personas, pero se pueden hablar y en general bueno uno busca acuerdos”;

-“se trabaja interdisciplinariamente, intercambiando opiniones. Se respetan y se tienen en cuenta todas las opiniones.”

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

-“hay gente que frente a la demencia, creen que es alguien que no entiende, que no importa, que se puede hacer cualquier cosa...son cosas que no podemos permitir porque le estaríamos rompiendo un derecho al paciente”

Goleman (1999) afirma que las personas íntegras cumplen con sus compromisos y promesas, son responsables de sus objetivos, organizados, sinceros y cuidadosos en su trabajo.

Llevado a las situaciones que se dan en el centro, en cuanto al trabajo de los profesionales, la integridad es una competencia que podría contribuir a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo de los coordinadores, en cuanto a la organización, para que no se superpongan las actividades y cubrir ausencias. Debido a que esta competencia implica ser responsables con los compromisos y promesas, si un profesional necesitara faltar podría avisar al coordinador con tiempo para que este pueda buscar un reemplazo u acordar con otro profesional idóneo que pueda reemplazarlo. De esta forma el profesional estaría siendo responsable, sincero, organizado y cuidadoso con su trabajo.

Asimismo, esta competencia podría contribuir a facilitar el trabajo de los coordinadores para que no se superpongan las actividades de los profesionales con los diferentes grupos de pacientes; si los mismos son sinceros y responsables al comunicar su disponibilidad horaria, tratando de organizarse, lo mejor posible, para que no se superpongan las actividades con el fin de ser cuidadosos con su trabajo y poder cumplir sus objetivos.

En un estudio llevado a cabo con más de 700 jugadores — tanto procedentes de la liga universitaria como de la profesional—, los más valorados por sus entrenadores por su mayor motivación, habilidad, capacidad de liderazgo y predisposición a aprender, eran también los que exhibían un mayor grado de autocontrol. Por otra parte, los que mostraban un bajo nivel de autocontrol fueron definidos como individuos poco respetuosos por sus compañeros o entrenadores, incapaces de escuchar y obedecer una orden, poco responsables con sus compromisos. (Goleman, 1999).

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

La responsabilidad constituye el componente fundamental del éxito en cualquier campo, en particular en el campo de la salud. Los estudios realizados sobre la eficacia laboral en la práctica de la totalidad de las profesiones -desde el trabajo semicualificado hasta las ventas y la gestión empresarial- demuestran fehacientemente que la eficacia depende, en gran medida, de la responsabilidad. (Goleman, 1999). Teniendo presente estos estudios y que la responsabilidad es imprescindible tanto en la confiabilidad como en la integridad, estas competencias podrían aportar bastante para que los profesionales puedan realizar su trabajo de manera eficaz.

- Adaptabilidad e innovación

Las personas que poseen *capacidad de adaptación* según Goleman (1999) manejan adecuadamente múltiples demandas, reorganizan prontamente las prioridades y adaptan sus respuestas y tácticas a las circunstancias cambiantes; su visión de los acontecimientos es sumamente flexible, disfrutan con los cambios, saben sacar provecho de la innovación, pueden renunciar a sus antiguas creencias y adaptarse a los nuevos tiempos. No les molesta la incertidumbre que suele provocar lo nuevo o lo desconocido y se hallan siempre dispuestos a arriesgarse y buscar nuevas formas de hacer las cosas. (Goleman, 1999).

La adaptabilidad, refiere Goleman, requiere de la *flexibilidad* necesaria para considerar una determinada situación desde perspectivas muy diferentes. Pero también exige fortaleza emocional para estar cómodos con la inseguridad y permanecer en calma ante lo inesperado. Otra competencia que fomenta la adaptabilidad es la *confianza en sí mismo*, especialmente la seguridad, que permite ajustar rápidamente las respuestas e incluso abandonar sin reservas los presupuestos anteriores en el caso de que la realidad así lo exija.

En el centro de día un ejemplo que surge de las entrevistas realizadas en donde, se podría pensar, se refleja esta competencia es en el accionar de una coordinadora; la misma observaba que en las capacitaciones de grupo no lograba

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

captar la atención y compromiso esperados por parte de los profesionales. La coordinadora describió la situación de la siguiente forma: *“respecto al modo de capacitación de los profesionales; el modo en que se llevaban a cabo las reuniones de una vez por mes de coordinación... se decidió cortar con las reuniones y pensar otro modo para que haya más compromiso por parte de mis compañeros... voy a poner en marcha otro tipo de reunión para ver si así logró captar la atención de ellos.”*

Ante esta situación decidió arriesgarse a terminar esas reuniones e implementar una nueva modalidad de capacitación, cambiando la táctica y creencias anteriores respecto a la forma de captar la atención y compromiso de los profesionales. Esto fue posible podría pensarse gracias a la flexibilidad que le permitió considerar la situación desde una perspectiva diferente; la fortaleza emocional le permitió estar en calma, sin verse dominada por emociones perturbadoras como el miedo y la ansiedad; por último, se podría pensar también que la confianza en sí mismo le permitió abandonar los presupuestos o creencias anteriores y ajustarse rápidamente a nuevas creencias o presupuestos teniendo en cuenta la situación actual.

En la actualidad la única constante en el mundo laboral es el cambio y la competencia que resulta necesaria para responder rápidamente a esta constante es la capacidad de adaptación. La *apertura al cambio* propia de la adaptabilidad está también ligada a otra competencia cada vez más valorada: *la innovación*. (Goleman, 1999).

Las personas *innovadoras* según Goleman (1999) *“responden rápidamente a los cambios, buscan siempre nuevas ideas de una amplia variedad de fuentes, aportan soluciones originales a los problemas, adoptan nuevas perspectivas y asumen riesgos en su planificación”*. Se encuentran a gusto con la *originalidad* y la *creatividad*. Son capaces de identificar rápidamente cuestiones claves y de simplificar problemas que aparentemente complejos. Lo más importante es que pueden descubrir conexiones y pautas nuevas. (Goleman, 1999)

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Un ejemplo en donde se refleja esta competencia es el caso de una paciente a quien se le murió su perrita; este hecho le produjo un gran malestar emocional y cambios en su conducta. Para ayudar a la paciente se encontró una solución original para tranquilizarla y calmar su angustia. El caso es relatado por un profesional de la siguiente manera:

“una paciente con demencia se le había muerto la perrita con la que convivía... no la podíamos sacar de la angustia que tenía y resulta que se nos ocurrió poner un almohadón peludo; empezó a acariciarlo y se quedó tranquila y son, digo, las cosas raras que van apareciendo porque a alguien se le ocurrió”.

Ante este problema se podría pensar que se pudo identificar una cuestión clave, la conexión entre la textura del almohadón y el pelaje de un perro. Acariciar el almohadón le remitía al bienestar emocional que le producía acariciar a su perrita.

El acto creativo es, al mismo tiempo, cognitivo y emocional. La intuición creativa es un acto cognitivo, pero comprender su valor, desarrollarlo y llevarlo a cabo requiere competencias emocionales como la confianza, la iniciativa, la perseverancia y la capacidad de persuasión y la autorregulación. (Goleman, 1999).

Phil Weilerstein (1994), director de la National Collegiate Inventors and Innovators Alliance, afirma *“existe una gran diferencia entre la persona que hace realidad algo que ha inventado y quienes sólo sueñan con ello. Las personas que son capaces de llevar a la práctica sus ideas suelen tener un elevado nivel de inteligencia emocional y saben que la aparición de algo realmente nuevo exige del concurso de una amplia variedad de factores -la mayor parte de los cuales son esencialmente humanos-, saben que deben comunicarse con otras personas, convencerlas, resolver problemas con ellas y, en suma, colaborar”.*

Ray Kurzwei (1992), inventor del software de reconocimiento de voz, parece estar de acuerdo con los dichos de Weilerstein cuando afirma que *“la audacia es*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

esencial cuando se quiere poner en marcha un proyecto creativo, pero además de la audacia también debemos saber vender el producto”.

Las ideas personales deben adaptarse a una nueva pauta que está expandiéndose rápidamente entre los investigadores actuales: hablar con todo el mundo.

Las personas que carecen de este don de la innovación, por el contrario, adolecen de una visión de conjunto y se pierde en los detalles; en consecuencia, afrontan los problemas complejos con una lentitud a veces exasperante y acaban convirtiéndose en personas muy críticas y negativas. (Goleman, 1999).

Si los profesionales del centro poseen esta competencia, la misma aportaría positivamente al desempeño de los mismos, tanto en las actividades que se realizan entre profesionales, como en las que se realizan con los pacientes y en las reuniones con las familias de los pacientes. Al poder tener una visión de conjunto pueden afrontar las situaciones problemáticas, desde otras perspectivas, aportando nuevas ideas.

Entonces para hacer frente al constante cambio del mundo laboral serían importantes tanto la capacidad de adaptación como la innovación. En el caso del centro de día estos cambios pueden surgir desde diferentes ámbitos como ser: edilicios, jerárquicos, en la organización de las actividades que tienen que ver con los pacientes, etc.

➤ MOTIVACIÓN

David McClelland (1975) ha definido la motivación como *“un circuito asociativo afectivamente tonificado dispuesto en una jerarquía de fuerza e importancia en el individuo que determina qué objetivos queremos lograr”.*

Uno de los centros principales para regular las influencias negativas parece ser el circuito entre la amígdala y el córtex prefrontal izquierdo. Este sistema de circuitos

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

también parece contribuir al aspecto motivacional que impulsa a conseguir objetivos. (Goleman, 1999).

Davidson afirma que el córtex prefrontal medio izquierdo es la sede de “la memoria afectiva operante”. En base a sus investigaciones aduce que cualquier daño causado en esta región está asociado con una pérdida de la capacidad para mantener un comportamiento orientado hacia los objetivos; la pérdida de la capacidad para anticipar resultados afectivos a partir de objetivos alcanzados disminuye la habilidad de guiar el comportamiento en forma adaptativa (Davidson, Jackson y Kalin, 2000). En otras palabras, Davidson (2000) propone que el córtex prefrontal permite tener en mente, o recordar, las sensaciones positivas que aparecerán al alcanzar las metas propuestas y, al mismo tiempo, permite inhibir las sensaciones negativas que desanimarían para dejar de esforzarse en alcanzar esas metas.

Este dominio de la inteligencia emocional tiene tres subcomponentes o competencias motivacionales fundamentales:

- Motivación de Logro

Podría ser el impulso director para mejorar o satisfacer un modelo de excelencia. Las personas dotadas de esta competencia estarían orientadas hacia los resultados y tendrían una fuerte motivación para cumplir sus objetivos y exigencias. No vacilan en afrontar objetivos desafiantes y asumir riesgos calculados, recaban la información necesaria para reducir la incertidumbre y descubrir formas más adecuadas de llevar a cabo las tareas y aprenden a mejorar su desempeño (Goleman, 1999)

Se podría pensar que para realizar exitosamente un trabajo se requiere de la motivación de logro. Existen estudios, que comparan a los profesionales “estrella” con los normales, que han demostrado que los sobresalientes demuestran tener comportamientos clásicos de orientación hacia los logros; adquieren riesgos más

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

calculados, apoyan las innovaciones empresariales, ponen objetivos desafiantes ante sus empleados, etc. (Goleman, 1999).

Spencer y Spencer (1993) descubrieron que la necesidad de logro es la competencia que separa con más intensidad a los ejecutivos de rendimiento superior de los normales.

Las personas que se hallan movidas por la necesidad de logro están interesadas en conocer cuál es su nivel de desempeño, una información que no se halla exclusivamente limitada al dinero. (Goleman, 1999). Respecto a esto refiere del centro: *“por decisión propia, casi todos los fines de año, yo me reúno con mi jefa aparte y le pregunto cómo va mi desempeño”*. Este interés por tener una retroalimentación de su desempeño sería esencial para motivarse en el cumplimiento de objetivos e iría a la par con el impulso que lo llevaría a ser más eficaz en su desempeño.

Otros ejemplos extraídos de las entrevistas que reflejan los cumplimientos de metas o desafíos de los profesionales y en los cuáles se podría inferir que para lograrlos actúa el impulso de la motivación de logro son:

-“claro, me cambiaron mucho las motivaciones porque también fui creciendo en el trabajo. Entonces esto de cambio de roles y cambio de funciones también te motiva, claro que me motiva, si me encanta”;

-“los límites pudieron ser más bien económicos, y más que no hacer, fueron pospuestas cosas que después se hicieron”;

-“ahora siempre todo lo que me propongo lo logro... estoy mucho más grande, muchos más años de profesión y me genero todos los cambios.”

Los supervisores que carecen de esta habilidad crean un clima de trabajo en el que las metas se hallan poco definidas, las personas no están seguras de sus responsabilidades, de sus límites y de objetivos laborales. Se trata, de supervisores que no ofrecen ninguna retroalimentación a sus empleados sobre el modo en que trabajan o sobre lo que se espera de ellos. (Goleman, 1999)

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

En resumen, esta competencia sería muy importante para tener un desempeño exitoso.

- Compromiso

Spencer y Spencer (1993) definen esta competencia como la habilidad y disposición del individuo para alinear su conducta con las necesidades, prioridades, y metas de la organización, de actuar en formas que fomenten las metas organizacionales o satisfagan necesidades organizacionales. Afirman que puede manifestarse al poner una misión organizacional por encima de las propias preferencias, o por encima de las prioridades del papel desempeñado como profesional.

Para Goleman (1999) las personas dotadas de esta competencia recurren a los valores esenciales del grupo para clarificar las alternativas y tomar decisiones adecuadas y buscan activamente oportunidades para cumplir la misión del grupo.

Resalta que la esencia del compromiso consiste en sintonizar objetivos personales con los de la organización, generando así un compromiso fuertemente emocional. (Goleman, 1999).

Entre las competencias principales necesarias para trabajar en el centro los profesionales mencionaron el *trabajo en equipo* y *tener vocación*. Estas se condicen con la esencia del compromiso que es sintonizar con los objetivos personales con los de la institución, por lo tanto, recurrir a los valores del grupo para tomar decisiones y cumplir con las metas del grupo. La *conciencia de sí mismo* sería uno de los elementos compositivos fundamentales del compromiso, debido a que se genera compromiso fuertemente emocional con los valores de la institución.

Goleman (1999) asegura que los empleados que se encuentran comprometidos con su empresa soportan fácilmente las condiciones estresantes de trabajo cuando sea necesario, trabajando durante muchas horas para plegarse a los objetivos colectivos.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

En el centro de día los pacientes con más deterioro cognitivo tienen mayor fragilidad y dependencia de los profesionales; también necesitan supervisión constante y carecen de iniciativa. Muchos profesionales terminan el día con cansancio físico y mental; y en el caso de los profesionales que deben pasar muchas horas con los pacientes el nivel de sobrecarga puede ser alto, al igual que el riesgo de caer en una despersonalización o abulia. En estos casos si los profesionales poseen un alto nivel de compromiso con la institución se podría inferir, teniendo en cuenta la afirmación de Goleman, que estarían dispuestos a trabajar durante muchas horas, si fuese necesario, inspirados en una meta común para alcanzar los objetivos colectivos. Asimismo soportarían fácilmente las condiciones estresantes, lo que les permitirá crecer ante los desafíos y presiones. En consecuencia esta competencia posibilitará a los profesionales tomar decisiones adecuadas respetando los valores esenciales del grupo, crecer profesionalmente ante los desafíos y presiones y prevenir el estrés laboral.

Una profesional afirma *“como este es un lugar chiquito acá lo que circula mucho es el bienestar emocional... me encanta venir lo hago con amor y con ganas”*. En estos dichos se podría conjeturar que habría un fuerte compromiso emocional por parte de la profesional, así también se podría entrever que la misma tiene vocación.

Ninguna empresa podrá conseguir el compromiso emocional de sus trabajadores si éstos no se sienten tratados justa y respetuosamente. (Goleman, 1999). Entonces, cuanto más apoyo reciban los trabajadores por parte de la empresa, mayor será su confianza, fidelidad y lealtad, y más comprometidos se sentirán con ella.

Cómo representante de la institución el director afirma *“para nosotros es muy importante crear una ecología, un ambiente sano... fue de a poco, hace muchos años que tenemos el equipo trabajando. Entonces esto se va naturalmente decantando, y tenés los progresos... entonces yo estoy contento digamos, porque los profesionales están creciendo, se están formando y espero que en algún*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

momento me reemplacen a mí". Esta afirmación permite entrever la importancia que se le da desde la institución al ambiente o clima laboral para que sea sano, como así también al crecimiento de los profesionales. Entonces se podría conjeturar que si los profesionales trabajan en un ambiente sano, y se sienten respetados y apoyados por la institución para crecer profesionalmente se sentirán más comprometidos con ella.

Algunos profesionales expresan en las siguientes frases como se sienten trabajando en el centro:

-“vengo feliz, aparte acá particularmente yo me siento respetada, hay un buen clima;

-“entre profesionales, nos conocemos y respetamos mucho el aporte que realiza cada uno... esto genera que haya un buen ambiente de trabajo”;

-“La segunda ventaja es la interdisciplinariedad y poder trabajar con un grupo de trabajo que a uno lo sostenga y lo enriquezca desde lo personal y lo profesional.”

El compromiso con la organización nace del vínculo emocional. Los trabajadores que no se consideran residentes “miembros de una familia”, sino transeúntes muestran bajo nivel de compromiso. (Goleman, 1999). Según los datos obtenidos en las entrevistas y lo observado en las prácticas realizadas se estaría en condiciones de inferir que los profesionales del centro se consideran “residentes” y esto se transmitiría también a los pacientes. Al respecto el Director del centro afirma *“hemos conseguido una especie de gran familia. Mirá, a tal punto llega esto que un paciente por ejemplo con deterioro muy grande, no fue un solo caso, viene de lunes a viernes 8 horas por día, y sábado y domingo los hacen traer a los hijos acá para mostrarle que está cerrado el centro, porque quieren venir.”*

Tom Peters destaca la necesidad de mantener un cierto equilibrio entre la necesidad de controlar la propia carrera y el compromiso con las metas comunes. (Goleman, 1999). En su opinión *“la naturaleza emergente de la lealtad equilibra el compromiso entre nuestras propias metas y la red de relaciones que sostenemos*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

en nuestro trabajo". Este tipo de compromiso afirma *"no supone una lealtad ciega a la empresa, sino a sus compañeros, a su equipo, a su proyecto, a sus clientes y a nosotros mismos"*.

Se podría inferir que tener un alto grado de compromiso permitiría a los profesionales crecer laboralmente, a la vez les facilitaría poder afrontar eficazmente los eventos estresantes y prevenir el stress laboral.

- Iniciativa y optimismo

La iniciativa es la preferencia para tomar acción, hacer más de lo que es exigido o esperado en el trabajo, hacer cosas que nadie ha pedido, que mejorarán o realizarán los resultados del trabajo y evitarán problemas, o encontrar o crear nuevas oportunidades.(Spencer y Spencer, 1993).

Por su parte Goleman subraya que las personas con iniciativa no dudan en saltarse las rutinas habituales cuando sea necesario para llevar a cabo el trabajo y movilizan a otros a emprender esfuerzos desacostumbrados. (Goleman, 1999).

Teniendo presente las situaciones problemáticas que se dan en el centro de día, esta competencia podría ser de utilidad para solucionar el problema que se da con los pacientes que no toman la medicación en tiempo y forma los fines de semana. Si el profesional se anticipa y toma la iniciativa de hablar con el familiar antes, cuando retira al paciente del centro, le podría advertir sobre la importancia de tomarla en horario, explicarle que si duerme mucho es solo por un tiempo hasta que empieza a actuar la medicación y que no por eso debe suspenderla; explicarles también el retroceso y las complicaciones pueden afectar al paciente si no la toma.

La iniciativa es la clave para el rendimiento sobresaliente en las industrias que se basan en las ventas, como ocurre con el sector inmobiliario, y para el desarrollo de las relaciones personales con los clientes, de gran importancia en negocios como los servicios financieros o las asesorías (Crant, 1995; Rosier, 1996). Sin

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

embargo, cualquier iniciativa desprovista de *empatía*, o de *visión de conjunto*, podría derivar en un pobre desempeño laboral.

Quienes carecen de iniciativa son reactivos en lugar de proactivos, es decir, no afrontan los acontecimientos sino que reaccionan a ellos, carecen de visión a largo plazo. (Goleman, 2005).

En las entrevistas realizadas los siguientes relatos de profesionales permitirían conjeturar que en ellos se refleja esta competencia:

-“tiene que ver con no planchar a la gente, digamos ser uno un motivador permanente, al saber que no tienen iniciativa, entonces tiene que ser uno el que sostiene la iniciativa.”;

-“hubo momentos en que la motivación fue menor pero eso enseguida lo he solucionado buscando otras formas de trabajo, digamos dentro del centro de día, e intentando comunicárselo al director para ver cómo se podía modificar esta situación.”

Analizando los ejemplos se podría pensar que los profesionales están adoptando una actitud proactiva con el fin de poder mejorar su desempeño laboral. En el primer caso la iniciativa sería lograr estimular las funciones cognitivas de los pacientes para lograr cumplir con los objetivos propuestos en el menor tiempo posible; y en el segundo ejemplo la iniciativa podría ser prever que la falta de motivación a largo plazo puede afectar su desempeño, por lo que actúa antes para prevenirlo.

Un rasgo distintivo que subraya Goleman (1999) de las personas que carecen de iniciativa es una sensación de impotencia que les lleva a creer que sus esfuerzos no sirven para nada. Estas personas no tendrían fe en sí mismas y, en lugar de considerarse dueños de su destino, se verían como víctimas o marionetas en el juego de vida. Al contrario afirma que las personas con iniciativa consideran que su voluntad puede determinar su futuro, una actitud que también influye poderosamente la vida laboral. (Goleman, 1999).

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Esta competencia podría ser muy importante para mejorar la eficiencia en el trabajo de los profesionales dado que les permitiría adelantarse a los problemas y planificar para prevenirlos, aportaría también para alcanzar las metas grupales.

Según Goleman (2005) personas *optimistas* insisten en conseguir sus objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos que se presenten operando más desde la expectativa del éxito que desde el miedo al fracaso. Consideran que los contratiempos se deben más a circunstancias controlables que a fallos personales.

Una competencia clave en el modo de interpretar los contratiempos es el *optimismo*. El pesimista los considera como la confirmación fatal de algún error propio, una actitud derrotista que termina abocando a la desesperación, a la impotencia y lo condena al fracaso. El optimista, por su parte, interpreta los contratiempos como la consecuencia de factores sobre los que tiene algún poder. Las personas optimistas están predispuestas a valorar de un modo realista los contratiempos y asumir su posible responsabilidad en ellos; consideran el fracaso como una lección para hacer mejor las cosas en el futuro. El optimismo es una actitud que evita que la gente caiga en la apatía, desesperanza o la depresión ante la adversidad.(Goleman, 1999).

Hay estudios que han demostrado que el optimismo puede contribuir de manera significativa a los beneficios en ventas, entre otros logros (Schulman, 1995).

Martin Seligman (1998), psicólogo representante de la Psicología Positiva, mediante un estudio sobre la relación que existe entre el optimismo y el rendimiento de las ventas en MetLife, una famosa empresa aseguradora, descubrió que, durante el primer año de trabajo, los vendedores nuevos que eran optimistas por naturaleza vendían el 37% más de seguros que sus compañeros en los dos primeros años. Seligman (1998) convenció a Metlife que contratara a un grupo con puntuación elevada en el test de optimismo pero que fracasaba en las pruebas normales. Este grupo especial superó a los vendedores pesimistas en un 21% en el primer año y un 57% durante el segundo año, una cifra que

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

ascendía al 130% durante el segundo año. Cada negativa que obtiene un vendedor es una pequeña derrota: la reacción emocional a esa derrota es crucial para la capacidad de reunir motivación suficiente para continuar. (Seligman, 1998)

El optimismo está estrechamente relacionado con la *esperanza*, que consiste en saber los pasos que debemos dar para alcanzar un determinado objetivo y disponer de la energía necesaria para ello. La esperanza es una fuerza motivadora y su ausencia lleva a la paralización. (Goleman, 2000).

Las investigaciones realizadas sobre esta competencia muestran que las personas que trabajan en algún campo dedicado al servicio a los demás, desde el cuidado de la salud hasta la asesoría y la enseñanza, muestran un alto grado de esperanza por las personas a las que tratan de ayudar. (Goleman, 1999).

En cuanto a cómo puede contribuir esta competencia a solucionar situaciones problemáticas que se presentan en el centro, se puede pensar su aporte en los contratiempos que se dan cuando los pacientes que están en periodo de adaptación no quieren realizar ninguna actividad y se les dificulta a los profesionales el poder contenerlos. Ante esta situaciones los profesionales puedan llegar a sentirse mal, frustrados. Si los profesionales son optimistas pueden valorar en forma realista esta dificultad y asumir su posible responsabilidad; esto les facilitará poder identificar qué aspectos pueden mejorar o cambiar para mejorar el proceso de adaptación de los pacientes en el futuro. Si los profesionales abrigaban la esperanza de poder adaptar exitosamente a todos los pacientes, será más fácil motivarse, encontrar diversas maneras de alcanzar sus metas y dispondrán de la energía necesaria para ello.

Snyder (1991), Psicólogo de la Universidad de Kansas, realizó un estudio⁶ en el que comparó logros académicos reales de los alumnos de primer año que tenían un nivel elevado y un nivel bajo de esperanza, descubrió que la esperanza era un mejor pronosticador de las notas de su primer semestre de lo que habían sido las

6 Fuente: Entrevista realizada por D. Goleman a C. Snyder para New york Time, 24 de Diciembre de 1991

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

pruebas relacionadas al Coeficiente Intelectual (CI). Dada la misma gama de capacidades intelectuales lo que marcaba la diferencia era la esperanza. Los alumnos que abrigaban muchas esperanzas se fijan metas más elevadas, son capaces de motivarse ellos mismos, son lo suficientemente sensibles para encontrar diversas maneras de alcanzar sus metas y saben cómo trabajar arduamente para alcanzarlas. Para este autor tener esperanza es creer que uno tiene la voluntad y también los medios para alcanzar sus objetivos sean estos cuales fueran.(Snyder, 1991).

Otro estudio realizado con asistentes sociales cuyas funciones consistían en ayudar a personas con graves incapacidades mentales (esquizofrenia crónica, retraso grave, etcétera) a ser capaces de vivir en hogares tutelados demostró concretamente el poder de la esperanza. En este trabajo el primer año es el más duro porque las personas no mejoran y pueden mostrarse muy ingratas; de modo que muchos asistentes terminan quemados y abandonan el trabajo. No obstante, los asistentes con un nivel de esperanza superior, consideraban positivamente su capacidad de ayuda y el potencial de mejora de los sujetos a su cargo, al cabo de un año era más probable que desempeñaran su labor con más satisfacción, experimenten menos agotamiento emocional y permanezcan en sus trabajos. (Goleman, 1999). En trabajos de ese tipo en los que la tensión es elevada y las frustraciones constantes, la esperanza resulta crucial y aprender a ser más optimistas puede convertirse en una estrategia laboral sumamente provechosa.

Otras de las situaciones difíciles que se dan en el centro en cuanto al cuidado de pacientes con demencia están asociadas a los síntomas conductuales y psicológicos de la enfermedad. Puede pasar que tengan desinhibición, irritabilidad, se ponen agresivos con el profesional y con ellos mismos. Estas situaciones pueden generar malestar emocional en los profesionales. Si los profesionales poseen un alto nivel de esperanza, podrán motivarse considerando positivamente su capacidad de ayuda a los pacientes y el potencial de mejora de los sujetos a su cargo. Si los profesionales son optimistas podrán identificar en que pueden mejorar su actitud para contener mejor a los pacientes.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

En resumen, el desempeño en las funciones llevadas a cabo por los profesionales del Centro de Día pueden estar expuestos a tensiones, frustraciones y presiones. Para hacer frente a las mismas la esperanza resulta crucial, pues contribuirá para que los profesionales puedan alcanzar sus objetivos, disponer de la energía necesaria para ello, considerar positivamente su capacidad de ayuda y el potencial de mejora de los pacientes. Asimismo el optimismo puede ser sumamente provechoso para interpretar los contratiempos de manera realista, considerando el fracaso como una lección para mejorar, insistiendo en conseguir sus objetivos, y asumiendo responsabilidades.

5.3.2 COMPETENCIAS SOCIALES

➤ EMPATIA

La esencia de la empatía consiste en darse cuenta de lo que sienten y necesitan los demás sin necesidad de que lleguen a decirlo. Aunque los demás pocas veces expresen verbalmente lo que sienten, lo manifiestan continuamente por canales de expresión no verbal como con su tono de voz y expresión facial. La capacidad de captar estas formas sutiles de comunicación requiere de competencias emocionales básicas como la conciencia de uno mismo y el autocontrol. (Goleman D., 1999). En otras palabras, sin la capacidad de ser conscientes de los propios sentimientos y sus efectos, y de gestionarlos adecuadamente, no se podrá llegar a establecer sintonía con los sentimientos de otras personas.

En las prácticas realizadas al observar las interacciones de los pacientes y profesionales se percibió que los mismos tienen bastante empatía y esto también se refleja en algunas afirmaciones tales como:

-“hice la especialidad en neurolingüística, estude mucho el tema de lo gestual, mucho la mirada, mucho la expresión de la voz y eso a mí me dio como un entrenamiento en ver la postura, la mirada, el tono de voz.”

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

-“La comunicación se hace cómo se puede, con un paciente que no entiende consignas hay miradas, hay tacto, y eso es muy importante.”

“Los familiares bueno con respecto a los que esperan y sienten en general, imagínate demandan, muchas veces las expectativas son altas porque es bastante angustiante lo que les sucede. Entonces las familias no están acostumbradas al manejo, así que nosotros desde acá por supuesto que orientamos, facilitamos”

-“surgen de la entrevista los gustos que tiene, no le gusta hablar de autos, no le gusta hablar de política... si es que los profesionales se olvidan...si yo veo algo así le recuerdo, mirá no le gusta hablar de política, para evitar que se sienta mal.”

-“ha sido interesante que ya le conocemos algunos gestos; y hemos hablado con el doctor, mirá parece que tiene infección urinaria, hace gesto de dolor y efectivamente es eso.”

Esta competencia en los profesionales del centro de día contribuirá a mejorar la comunicación en sus relaciones con pacientes, familiares de pacientes y con otros profesionales.

La empatía en cuanto a la comunicación entre profesionales puede influir positivamente para solucionar ciertas situaciones que se dan y requieren de una mejor comunicación como por ejemplo las diferencias entre profesionales en cuanto a la forma de trabajar, para gestionar reemplazos en casos de ausencias y dificultades en la planificación y/o organización de las actividades a cargo de los profesionales para que las mismas no se superpongan. Será de mucha utilidad también en el trabajo en equipo para poder entender las posturas y enfoques diferentes.

Respecto a la comunicación de los profesionales con los familiares de los pacientes, esta competencia contribuirá para que los profesionales puedan detectar que es lo que necesitan y cómo se sienten. Les permitirá sintonizar emocionalmente con ellos, y entablar la comunicación teniendo en cuenta el

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

adecuado tono de voz, los gestos, las miradas, en otras palabras teniendo en cuenta las emociones de los mismos. Según la información brindada por los mismos profesionales las familias que están al cuidado de los pacientes tienen sentimientos de angustia, inquietud, desconfianza, entre otros.

Las personas que no poseen este tipo de sensibilidad están "desconectadas", son emocionalmente sordas y socialmente torpes. Se equivocan al interpretar erróneamente los sentimientos de los demás o lo hacen de modo automático, desconectado e indiferente. Esto hace imposible toda relación.

La buena marcha de la interacción social depende, en gran medida, del entrainment o arrastre espontáneo. Goleman (1999) afirma que esto ocurre cuando dos personas empiezan a hablar, inician una especie de danza rítmica sutil que les lleva a sincronizar de inmediato sus movimientos, posturas, tono de voz, el tiempo que hablan y hasta la longitud de las pausas existentes entre el mensaje de uno y la respuesta del otro. Este proceso de imitación se da fuera de la conciencia vigil y parece regularse por las regiones más rudimentarias del cerebro. Cuando esta sincronización automática se pierde puede producir incomodidad.(Goleman, 1999).

Uno de los principales ajustes tiene que ver con la expresión facial. Contemplar una cara feliz o enojada evoca la correspondiente emoción, al adaptarse al ritmo, postura y expresión facial de otra persona, se empieza a habitar su espacio emocional y a sintonizar emocionalmente con ella. El sistema nervioso participa automáticamente de esta empatía emocional, pero la capacidad de utilizar esta habilidad aprendida depende en buena medida de la motivación. De las entrevistas realizadas a los profesionales del centro de día surge que a veces se dan situaciones en donde los profesionales deben contener a un paciente ante un desborde emocional del mismo o también se dan situaciones en las que deben contener emocionalmente al grupo ante la pérdida de algún compañero. En estos casos la empatía sería fundamental, les permitirá a los profesionales detectar qué emociones pueden estar sintiendo al contemplar la expresión facial, posturas

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

corporales o tonos de voz y así poder sintonizar emocionalmente con ellos e incentivarlos a que puedan expresar sus emociones ya sea verbalmente, a través de dibujos, de la expresión corporal, etc.

El grado de dominio de la empatía determinará el nivel de competencia social. En el mundo laboral, resulta esencial percibir el ritmo y el compás de las personas con las que se está trabajando para lograr un desempeño laboral superior. En particular en el centro de día la empatía es una competencia esencial con la que deberían contar los profesionales, principalmente en el trabajo con los pacientes con mucho deterioro cognitivo en donde a veces se dificulta la comunicación verbal y expresan sus emociones por vías no verbales. En estos casos afirma un profesional *“un Alzheimer puede tener destruido totalmente su parte cognitiva, en realidad el afecto está totalmente permanente; y entre ellos te das cuenta, están los que se quieren y los que no se quieren... como los perritos, cuando viene fulano de tal se ponen a chupar, ¿viste? porque no les gusta esa persona, tratamos de ver que podemos hacer”*.

➤ HABILIDADES SOCIALES

Básicamente, la eficacia en las habilidades relacionales se basa en la aptitud para lograr armonizar o influir en las emociones de otra persona. A su vez, esta aptitud se basa en la autorregulación y la empatía que a su vez requieren, cada una de ellas, de la conciencia de uno mismo. Si no se pueden controlar los arrebatos o impulsos emocionales y se carece de empatía, hay menos probabilidad de ser eficaces en las relaciones. (Goleman y Cherniss, 2005).

La evidencia acerca de estas bases de la eficacia social está demostrada a nivel neurológico. Los pacientes con lesiones en los circuitos de la amígdala prefrontal, en la que se basan tanto la autogestión como la empatía, demuestran notables carencias en habilidades de relación, aunque sus capacidades intelectivas permanezcan intactas (Damasio, 1996). Cuando Damasio (1996) llevó a cabo una medición de inteligencia emocional en uno de dichos pacientes, descubrió que,

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

aunque el paciente contaba con un CI de 140, mostraba una acusada carencia en cuanto a conciencia de sí mismo y empatía (Bar-On, 2000).

Cada persona influye en el estado emocional de los demás positiva o negativamente. Esto es algo natural que ocurra continuamente, se captan las emociones de los demás como si se tratara de un virus social. (Goleman, 1999). Los profesionales del centro son conscientes de esto y algunos de ellos lo expresan en esas palabras:

“En ese momento me sentí bastante indefensa y también tuve miedo por lo que pudieran llegar a sentir los otros pacientes.”;

“uno tiene que tratar de no demostrar la enorme preocupación y el dolor que nos causa por el resto del grupo.”

Las emociones son mensajes muy poderosos que transmiten información vital que no necesariamente se halla articulada en palabras. En este sentido constituyen un tipo de comunicación sumamente eficaz. (Goleman, 1999). En el centro de día esta comunicación eficaz, que por las dificultades de los pacientes no siempre se da en palabras, les sería muy útil a los profesionales en la interacción con pacientes que tienen deterioro cognitivo.

Dicho de otro modo, las emociones son contagiosas. Según el psicoanalista suizo C. G. Jung *“Aun en el caso de que el terapeuta se halle completamente desidentificado de los contenidos emocionales de su paciente, las emociones de éste terminan afectándole. Y es un gran error creer que uno es ajeno a todo eso. Lo único que podemos hacer es tomar conciencia del hecho de que los estados de ánimo de los demás nos afectan. Y, si no lo hacemos, es que estamos demasiado distantes de nuestros pacientes y no comprendemos lo que ocurre”*. Lo mismo sucede en otros ámbitos laborales, en particular en el centro de día,

El estado de ánimo constituye un ingrediente esencial y a menudo inadvertido del funcionamiento de los grupos. Sigal Barsade (1998), profesor de la School of

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Management de la Universidad de Yale llevó a cabo una investigación⁷ que demuestra concretamente el modo en que las emociones inciden sobre el rendimiento. Para ello organizó una reunión en la que los participantes debían repartir los beneficios de una supuesta empresa. Lo que no sabían era que entre ellos se hallaba un actor profesional entrenado por el mismo Barsade que, si bien siempre exponía los mismos argumentos, lo hacía en cuatro claves emocionales diferentes -entusiasmo, cordialidad, depresión y enojo- con la intención de contagiar al grupo de uno u otro de esos estados emocionales. Cuando el actor manifestaba su opinión con alegría y cordialidad, estos sentimientos se transmitían a través de todo el grupo haciendo que la gente se sienta más positiva. Cuando, por el contrario, se mostraba irritable, la gente iba malhumorándose con el paso del tiempo. Los sentimientos positivos se difunden más fácilmente que los negativos y sus efectos son muy saludables, alentando la cooperación, la equidad, la colaboración y el rendimiento global del grupo.(Goleman, 1999).

Todas las personas disponemos de una especie de radar que permite diferenciar personas amables y cooperadoras de las personas egoístas.

Las habilidades sociales son muy importantes en las tareas que deben realizar los profesionales. Esto les posibilitará, mediante el uso de su radar emocional, mejorar su comunicación y sus relaciones sociales, ya sea entre profesionales, con las familias de los pacientes y con los pacientes mismos

Es fácil centrarse en las capacidades cognitivas e ignorar, al mismo tiempo, la inteligencia social pero, cuando ambas trabajan de un modo coordinado, pueden llegar a producir resultados verdaderamente asombrosos.

Datos científicos avalan la tesis de que la mente grupal puede ser mucho más inteligente que la mente individual. En el peor de los casos, las fricciones entre

7 Fuente: Barsade, S.G. y Gibson, D.E. (1998). "Group emotion: A view from top and bottom". En D.H. Frueinfeld, B. Mannix y M. Neale (comp.). Research on managing groups and teams: Composition (vol. 1, pp. 81-102). Greenwich, CT: JAI Press.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

sus integrantes lo hacen fracasar como equipo y su actuación resulta más pobre que la puntuación promedio individual; en el caso de que el equipo funcione razonablemente bien, la puntuación grupal es mayor que la puntuación promedio individual; pero cuando el equipo genera sinergia, su puntuación promedio excede con mucho a la mejor puntuación individual. (Boyatzis, Goleman y Rhee, 2000).

Un estudio clásico sobre el cociente intelectual del grupo llevado a cabo por Wendy Williams y Robert Sternberg⁸, de Yale, demostró reiteradamente que los factores clave del rendimiento residen en las habilidades interpersonales y la compatibilidad existente entre los distintos miembros del grupo.

Cuando los miembros del equipo tienen en cuenta los objetivos y se encuentran adecuadamente comprometidos con ellos, su esfuerzo es mayor y también lo es el rendimiento del grupo. Pero, por encima de todo, la eficacia social de un grupo constituye un mejor predictor de su éxito que el cociente intelectual individual de sus distintos componentes. Los grupos funcionan mejor cuando son capaces de generar un estado de armonía interna que aliente el máximo aprovechamiento del talento de los implicados. (Goleman, 1999)

Entre las principales competencias que se necesitan para trabajar en el centro los profesionales destacaron el trabajo en equipo, que les permite trabajar interdisciplinariamente. Las habilidades sociales en los miembros del equipo son muy importantes para el trabajo en equipo, así como también el hecho de que los profesionales estén comprometidos con la institución y tengan entre sí compatibilidad o sintonicen emocionalmente. Estas habilidades permitirán un mayor rendimiento y mejores resultados en el logro de objetivos puesto que la mente grupal cuando el equipo genera sinergia es mucho más eficiente.

⁸ Fuente: Williams, W.M. y Sternberg, R.T. (1988). "Group intelligence: Why some groups are better than others". *Intelligence*, 12, pp. 351-377.

6. CONCLUSIONES

El presente trabajo integrador final tiene como objetivo principal revelar la trascendencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las tareas de los profesionales que trabajan un centro de salud mental. Con el fin cumplir con este objetivo, así como también con los objetivos específicos, se realizaron prácticas intensivas en la institución el Centro de Día. En estas prácticas mediante la utilización de las técnicas de observación participante y entrevistas individuales a los profesionales se observó e indagó acerca de:

- las situaciones problemáticas a las que deben enfrentarse los profesionales en el cumplimiento de sus funciones;
- las competencias que consideran necesarias para trabajar en el centro de día;
- y las competencias emocionales atinentes a la inteligencia emocional teniendo como referencia los cinco dominios de la inteligencia emocional ⁹ propuestos por el autor Daniel Goleman.

Toda esta información obtenida a través de las prácticas se articuló con la teoría pertinente, lo que permitió cumplir con los objetivos propuestos.

En primer lugar en el capítulo I de la articulación teórica se pudo indagar, describir y analizar las vivencias o situaciones problemáticas a las que se enfrentan los profesionales en cumplimiento de sus funciones.

Luego se logró identificar las principales competencias, según los profesionales entrevistados, con las que deben contar los mismos para trabajar en el centro de día. Estas competencias son: trabajo en equipo, flexibilidad, capacidad de trabajar con personas con demencia, habilidad operativa, habilidad social, comunicación, autocontrol, tolerancia a la frustración, inteligencia emocional, atención constante y preferencia ocupacional.

Analizando las mismas resulta que el 73 %, correspondiente a 8 competencias, son de carácter emocional. Este resultado está en línea con los resultados de los

⁹ Estos dominios son los propuestos por el autor Daniel Goleman en su libro inteligencia emocional.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

estudios realizados por Goleman, Boyatzis y Spencer mencionados en el marco teórico, es decir, en todos ellos la gran mayoría de las competencias que llevan a tener un desempeño eficaz son de índole emocional. Aunque el nivel de estudios, la habilidad técnica y la experiencia son factores importantes y en general conforman el punto de partida esencial para realizar satisfactoriamente un trabajo, rara vez diferencian entre un desempeño sobresaliente y otro normal (Spencer, McClelland y Spencer, 1992). Por otro lado Goleman (1999) definió una competencia emocional como una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente. Teniendo en cuenta las características de los pacientes del centro de día, los mismos tienen afectadas sus capacidades cognitivas, físicas y sociales, esto los vuelve muy vulnerables, frágiles y dependientes. Por esta razón es fundamental que los profesionales cuenten con competencias emocionales que les permitan brindar a los pacientes una adecuada contención emocional puesto que, cómo relató el Director del centro, en ellos las emociones aún están presentes.

Por lo expuesto en el párrafo anterior se infiere que las competencias vinculadas a la inteligencia emocional serían fundamentales para el trabajo de los profesionales en el centro de día si lo que se busca es responder exitosamente a las situaciones problemáticas que se presentan en el desempeño de sus funciones, prevenir el estrés laboral, actuar de manera asertiva en el plano interpersonal y mantenerse motivados en sus labores.

En el capítulo III teniendo en cuenta los dominios de la inteligencia emocional se analizó y evaluó, en qué y de qué manera, contribuyen estos a que los profesionales puedan resolver de manera adecuada las situaciones problemáticas que se presentan. Todo este trabajo realizado permite concluir que cada uno de estos dominios, es imprescindible para poder resolver de manera adecuada las situaciones estresantes a las que se enfrentan los profesionales.

En base a lo expuesto en el párrafo anterior y teniendo presente la inferencia mencionada anteriormente respecto a lo fundamental que resultan ser las competencias vinculadas a la inteligencia emocional en el trabajo de los

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

profesionales, se podría afirmar que se cumplió con el objetivo principal del presente trabajo. Por ende, las competencias emocionales son mucho más importantes y significativa para el desarrollo de las tareas de los profesionales del centro que otras competencias que son necesarias, pero no trascendentales.

En cuanto a las hipótesis planteadas, la primera de ellas refería que los profesionales que trabajan en un centro de salud mental pueden enfrentarse a situaciones estresantes que pueden llevarlos a actuar impulsivamente, guiado por sus emociones. En el caso particular del centro de día según la observación realizada y los datos obtenidos de las entrevistas esta hipótesis se cumple en parte, puesto que los profesionales, como se expuso en el capítulo I de la articulación teórica, deben enfrentar situaciones estresantes que les generan malestar emocional. Estas situaciones podrían llevar a los profesionales a actuar guiados por sus emociones; pero según el análisis realizado en el capítulo II y III ellos son conscientes que para trabajar en el centro de día es necesario tener conocimientos intelectuales y técnicos, pero no es suficiente. Por ello si los profesionales no cuentan con competencias emocionales que les permitan regular sus emociones y actuar asertivamente en el plano interpersonal se les dificultaría bastante el desarrollo de sus tareas. Esto es así porque la modalidad de trabajo interdisciplinaria así lo exige. Si bien este trabajo no se propuso medir sus competencias, surge del análisis del capítulo I y de la observación realizada que en general tienen muy buen manejo de las competencias emocionales. Se pudo percibir realmente el buen trato y bienestar emocional que circula entre los profesionales; como así también la paciencia y el trato afectuoso que tienen los profesionales con los pacientes.

La siguiente hipótesis planteada es que cuantos más indicadores de inteligencia emocional tenga el profesional, más recursos tendrá para responder asertivamente a situaciones problemáticas en su quehacer profesional. Esta hipótesis se cumple; según lo analizado y evaluado en el capítulo III de la articulación teórica cada componente y subcomponente de la inteligencia emocional contribuyen para afrontar las situaciones estresantes de manera asertiva.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

La última hipótesis planteaba que la inteligencia emocional es una habilidad muy importante que posibilita a los profesionales que trabajan en un centro de salud mental poder responder adecuadamente ante situaciones difíciles, mantener buenas relaciones interpersonales, mantenerse motivados en sus labores, ser más eficientes y prevenir el estrés laboral. La misma queda confirmada si se consideran las conclusiones realizadas anteriormente que llevaron a afirmar el cumplimiento de los objetivos planteados y las mismas son:

-Se infiere que las competencias vinculadas a la inteligencia emocional son fundamentales para el trabajo de los profesionales en el centro de día;

-Se concluye que cada uno de los dominios de la I.E. -conciencia de sí mismo, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales- es imprescindible para poder resolver adecuadamente las situaciones estresantes a las que se enfrentan los profesionales;

-Las competencias vinculadas a la inteligencia emocional son mucho más importantes y significativas para el desarrollo de las tareas de los profesionales del centro que otras competencias que son necesarias, pero no trascendentales.

Es importante destacar que el presente trabajo permite responder a la pregunta planteada de forma afirmativa, puesto que la inteligencia emocional puede contribuir, y mucho, a que los profesionales de la salud mental respondan de manera exitosa ante eventos estresantes en el devenir de su quehacer profesional.

Es importante resaltar que desde las neurociencias están encontrando cada más descubrimientos sobre cómo es el circuito de las emociones en el cerebro y cómo afectan las mismas a la salud física y mental. Asimismo es importante destacar que gracias a la neuroplasticidad cerebral que permite crear nuevas conexiones en las neuronas estas competencias emocionales pueden aprenderse e incorporarse en la vida diaria.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Los profesionales de la salud mental, en particular los profesionales de la institución centro de día podrían verse expuestos a situaciones en donde pueden llegar a involucrarse con el dolor, la enfermedad y la muerte de los pacientes; Así también pueden llegar a pasar por situaciones estresantes que les generen malestar emocional. Por todo esto es tan importante que los profesionales tengan una adecuada gestión de las emociones negativas para que no se vea alterado su sistema inmunológico, y prevenir el stress laboral crónico.

Asimismo es importante que el desarrollo de estas competencias sea incentivado desde las instituciones de salud mental por ejemplo desde la implementación de programas de desarrollo de la inteligencia emocional. Esto aportaría para generar un buen clima laboral, mejorar el desempeño de los trabajadores y lograr un efecto de sinergia en el equipo de trabajo. Como parte importante de este programa sería fundamental que los profesionales de la salud mental puedan contar con un espacio del análisis personal que contribuya al manejo asertivo de las competencias emocionales.

Es necesario recordar y destacar que los profesionales del centro de día cuentan con espacios grupales de supervisión grupal una vez al mes. Asimismo el comité de docencia y capacitación del centro realiza jornadas anuales de geriatría y ateneos mensuales en donde los profesionales exponen determinados temas y casos de pacientes del centro. Todas estas actividades les permiten crecer y enriquecerse profesional y personalmente.

Por otro lado, el desarrollo de competencias emocionales relacionadas a los dominios de la inteligencia emocional es fundamental en todas las instituciones, pertenezcan o no del ámbito de la salud, en donde la modalidad de trabajo es interdisciplinaria, como lo es en el centro de día. Esto es así porque en esta modalidad es indispensable el buen manejo de las habilidades sociales para relacionarse asertivamente con otros profesionales a través del manejo de

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

competencias como el trabajo en equipo, empatía, colaboración y cooperación, entre otras.

Es preciso también señalar la buena predisposición de todos los profesionales que participaron en esta investigación y de la institución “centro de día” por el trato respetuoso y afectuoso que tuvieron tratando a esta investigadora como una profesional más.

Las limitaciones del presente trabajo son que la observación, análisis y conclusiones realizados están acotados a la población que incluye a todos los profesionales de la salud mental de la institución “centro de día” que trabajan con pacientes con deterioro cognitivo, especialmente que padecen de demencia. De todos modos el mismo puede aportar teóricamente a futuras investigaciones que busquen profundizar en los aportes de la inteligencia emocional en el ámbito laboral y de la salud.

Se propone en futuras investigaciones indagar en los resultados obtenidos en instituciones del ámbito de la salud en donde se hayan incorporado programas de desarrollo en inteligencia emocional, se considera que la implementación de los mismos podría mejorar muchísimo la calidad de atención de las instituciones de salud, especialmente en las instituciones de salud mental.

Finalmente, lo que se espera con este trabajo es aportar a la reflexión de la importancia de la inteligencia emocional en las tareas de los profesionales de la salud mental, puesto que es clave para que los profesionales puedan aprovechar plenamente su potencial en el trabajo, para manejar adecuadamente las situaciones estresantes, mantenerse motivados, actuar asertivamente en el plano interpersonal y prevenir el stress laboral.

7. REFERENCIAS

Asociación Estadounidense de Habla, Lenguaje y Audición. *La Demencia*. Recuperado <https://www.asha.org/public/speech/disorders/la-demencia/>

Bachrach, E. (2012). *AgilMente: Aprendé como funciona tu cerebro para potenciar más creatividad y vivir mejor*. Buenos Aires, Argentina: Sudamericana.

Bar-on, R.(2000). *Ponencia presentada en la Linkage Emotional Intelligence Conference*. Londres, Inglaterra.

Barsade, S. y Gibson, D. (1998). “*Group emotion: A view from top and bottom*”. En D.H. Fruehfeld, B. Mannix y M. Neale (comp.). *Research on managing groups and teams: Composition* (vol. 1, pp. 81-102). Greenwich, CT: JAI Press.

Boyatzis, R.E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. Nueva York: Wiley.

Boyatzis, Goleman y Rhee (2000). “*Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI)*”. En Bar-On, R y Parker, J. (comp.), *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. 343-362). San Francisco: Jossey-Bass.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Castanyer Olga (1996). *La asertividad, expresión de una sana autoestima*. España: Editorial Desclee de Brouwer.

Castanyer Olga (1996). *La asertividad, expresión de una sana autoestima*. España: Editorial Desclee de Brouwer.

Cortese, A. (2011). *La inteligencia emocional y la excelencia en el trabajo*. Recuperado de <https://recursoshumanosblog.wordpress.com/2011/03/24/la-inteligencia-emocional-y-la-excelencia-en-el-trabajo/>

Damasio, A. (1996). *El error de Descartes*. Barcelona, España: Crítica.

Damasio, A. (2001). *La sensación de lo que ocurre*. Barcelona, España: Debate.

Davidson, R., Jackson, D. y Kalin, N. (2000). *Emotion, plasticity, context and regulation: Perspectives from affective neuroscience*. Psychological Bulletin, 126(6), 890-909.

Diccionario de conceptos online. Recuperado de <https://concepto.de/vocacion/#ixzz69NpZFXwT>

Ekman, P. (1980). *The face of man: Expressions of universal emotions in a New Guinea village*. Nueva York: Garland STPM Press.

Gardner, H. (1995): *Inteligencias Múltiples*. Barcelona, España: Paidós Ibérica.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara Editor.

Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona, España: Editorial Kairos.

Goleman, D, Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona, España: Editorial Kairos.

Goleman, D. (1991). Entrevista realizada en New york Time a C. Snyder, realizada por D. Goleman el 24 de Diciembre de 1991.

Kelley, R. (1998). *How to be a star at work*. Nueva York: Times Books.

LeDoux, J. (1996). *El cerebro emocional*. Barcelona, España: Ariel.

McClelland, D. (1973). *Testing for competence rather than for intelligence*. American Psychologist, 28, 1-14.

McClelland, D. (1979). *El poder es el gran motivador*. Barcelona, España: Deusto.

McClelland, D. (1998). *Identifying competencies with behavioral-event interviews*. Psychological Science, 9(5), 331-340.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Mendizabal Nora (2006). *Los componentes del diseño flexible en la investigación cualitativa*. En I. Vasilachis de Gialdino. (Ed.), *Estrategias de investigación cualitativa* (65-103). Barcelona, España: Editorial Gedisa.

Monjas, M. (2009). *Como promover la convivencia*. Madrid, España: PAHS.

Pueyo A. (1996). *Inteligencia y Cognición*. Barcelona, España: Paidós.

Saks, A. M. (1995). *Longitudinal field investigation of the moderating and mediating effects of self-efficacy on the relationship between training and newcomer adjustment*. *Journal of Applied Psychology*, 80 (2), 211-225.

Schulman, P. (1995). *Explanatory style and achievement in school and work*. En G. Buchanan y M. Seligman (comp.), *Explanatory style*, 159-171. Mahwah, NJ: Erlbaum.

Seligman, M. (1998). *Aprenda optimismo*. Barcelona, España: Grijalbo.

Spencer L. y Spencer S. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. Nueva York, EEUU: Wiley.

Sternberg, R. J. (1985). *Beyond IQ: A Triarchic Theory of Intelligence*. Cambridge: Cambridge University Press.

Sternberg, R. y Williams, W. (1988). *“Group intelligence: Why some groups are better than others”*. *Intelligence*, 12, 351-377.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Sternberg, R. (1996). *Inteligencia exitosa: cómo una inteligencia práctica y creativa determina el éxito en la vida*. Barcelona, España: Paidós Ibérica.

Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (3º reimpresión). Barcelona: Paidós.

Universidad de Morón (2018). *Asignatura Psicometría: Resumen del test de WISC-IV*. Recuperado de <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-de-moron/psicometria/resumenes/resumen-del-test-de-wisc-iv/2901793/view>

ANEXOS

MODELO DE ENTREVISTA

- 1 ¿Cuál es su función en este centro?
- 2 Si es profesional: ¿Hace cuántos años se recibió? ¿hace cuántos años ejerce la profesión?
- 3 ¿Hace cuántos años trabaja en esta institución?
- 4 Antes de ingresar a la misma ¿trabajó antes en otras instituciones o centros de salud mental?
- 5 ¿Se realizan capacitaciones para el personal que trabaja en el centro? ¿de qué tipo? ¿tiene espacios para supervisar?
- 6 ¿Podría mencionar los conflictos o problemas que se presentan regularmente en este centro?
- 7 Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son las principales habilidades o competencias que deberían tener los profesionales para trabajar en este centro?
- 8 ¿Cómo es la relación con otros profesionales?. En caso de necesitar otras opiniones, ¿hay cooperación, intercambio de visiones? ¿se puede dialogar y consensuar respetando todas las visiones?
- 9 ¿Le resulta fácil darse cuenta que es lo que sienten y esperan los demás de usted? ¿Piensa que le es fácil comunicarle a otros como se siente o que espera de ellos?
- 10 ¿Recuerda alguna oportunidad en la que haya recibido comentarios negativos sobre su trabajo? ¿cómo se sintió y qué pensamientos surgieron?, ¿cómo reaccionó ante los comentarios?
- 11 ¿Podría describir una situación en el trabajo en la que haya necesitado pedir ayuda o tuvo que ayudar a otro profesional?

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

- 12 ¿Podría hablarme sobre alguna ocasión en la que haya intentado hacer algo en el trabajo y no lo logró? ¿cuáles fueron sus emociones y pensamientos al respecto? ¿qué sucedió luego? ¿buscó otras maneras de hacerlo?
- 13 En el desarrollo de sus tareas, ¿debe estar en contacto directo con los pacientes? ¿cuánto tiempo?
- 14 ¿Cuáles considera que son las principales dificultades de los pacientes de este centro?
- 15 ¿Le resulta fácil comprender lo que siente y necesita un paciente?
- 16 ¿Recuerda haber vivido situaciones que le hayan generado un alto nivel de malestar emocional? ¿cuáles? ¿qué emociones recuerda haber sentido? ¿cuáles fueron sus pensamientos y conducta ante la situación vivida?
- 17 Ante el desborde emocional de un paciente, ¿cómo se aborda la situación?
- 18 ¿Cree tener las herramientas necesarias para estos abordar este tipo de situaciones? ¿considera necesario tener capacitaciones al respecto?
- 19 ¿Se siente motivado/a para venir a trabajar? ¿cree que hubo cambios en su motivación desde que ingresó a la institución hasta la actualidad?
- 20 ¿Se siente cansado/a emocional o físicamente? ¿cree que ese cansancio que tiene algo que ver con las situaciones que se presentan día a día en el centro?
- 21 ¿Cuáles considera que serían las ventajas y desventajas de trabajar en un centro de salud mental?

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

ENTREVISTA KINESIOLOGO

- *¿Cuál es su función en este centro?*

Yo coordino el programa para pacientes con deterioro cognitivo leve y la especialidad que yo tengo hecha es en gerontología y geriatría kine-fisiátrica. El programa está destinado al paciente y a la familia. El trabajo es interdisciplinario con un equipo de diferentes profesionales en donde se realizan diferentes actividades como kinesiología, talleres de movimiento, psicoterapia, musicoterapia, talleres de prevención de caídas, arte terapia, entre otras. Generalmente los pacientes de este programa son auto válidos y tienen un mantenimiento y un funcionamiento aceptable.

Otra función que tengo es realizar la capacitación y estimulación física de los pacientes trabajando con los mismos de forma grupal, en un gimnasio adaptado tomando medidas las necesarias.

- *¿Hace cuántos años se recibió y hace cuántos años ejerce la profesión?*

Me recibí hace 14 años y desde entonces siempre trabaje en diferentes Instituciones.

- *¿Hace cuántos años trabaja en esta institución?*

Acá en el centro trabajo hace 10 años.

- *Antes de ingresar a la misma ¿trabajó antes en otras instituciones o centros de salud mental?*

Antes de ingresar siempre trabaje pero en otras áreas, no en salud mental.

- *¿Se realizan capacitaciones para el personal que trabaja en el centro? ¿de qué tipo?*

Si las capacitaciones dependen de CODOCA (Comité de Docencia y Capacitación) porque son todas de la parte pedagógica, hay para profesionales que se dan dentro de las reuniones de equipo, a veces, que son de forma mensual y después hay capacitaciones para el personal también. O sea, yo no

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

capacito al personal, pero si hay psicólogas o viene gente de afuera para capacitar al personal o también se hacen grupos de reflexión que estaría encuadrado dentro de lo que es capacitaciones.

- *¿Tienen espacios para supervisar?*

La supervisión del grupo la tiene cada coordinador, después en realidad se hacen reuniones de equipo en forma mensual, una vez al mes. A su vez hay reuniones de docencia y capacitación que es lo de CODOCA que también es una vez por mes, a veces más seguido cuando hay ateneos o algún tipo de evento. Después cada grupo tiene sus reuniones también con una frecuencia esporádica de un mes, dos meses o tres meses depende el tema que se quiera tratar. En realidad igual ahora con el tema este del whatsapp, de los grupos, del mail es como que uno está en contacto siempre más seguido.

- *¿Podría mencionar los conflictos o problemas que se presentan regularmente en este centro?*

Se trabaja con pacientes añosos, frágiles, con problemas traumatológicos, neurológicas, sedentarios, con caídas a repetición. Por eso se debe realizar una supervisión constante de los mismos para estar preparados ante cualquier conflicto que pueda surgir.

Hay caso de problemas conductuales, a veces los pacientes se ponen agresivos, difíciles de tratar. Por eso es fundamental el trabajo interdisciplinario, grupal, estar en contacto siempre con todo el equipo, sobre todo los asistentes que son enfermeros o auxiliares geriátricos.

Los pacientes con más deterioro cognitivo tienen mayor fragilidad y mayor dependencia de los profesionales, por lo que a veces, se sobrecarga al personal. En los casos de demencia avanzada hay poca probabilidad de éxito terapéutico sobre todo desde la parte kinésica.

- *Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son las principales habilidades o competencias que deberían tener los profesionales para trabajar en este centro?*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Mirá hay que tener mucha vocación porque acá la gran mayoría de los pacientes viene con patologías degenerativas como demencias, alzheimer, parkinson, entonces son pacientes complicados. El tipo de trabajo también es bastante complicado, tenés que tener mucha paciencia y aparte tenés que estar con una tolerancia a la frustración bastante grande, bueno hay que estar capacitado obviamente o ir capacitándose para entender el perfil de los pacientes que vienen acá. El trabajo en equipo es muy importante al trabajar interdisciplinariamente.

- *¿Cómo es la relación con otros profesionales?. En caso de necesitar otras opiniones ¿hay cooperación, intercambio de visiones? ¿se puede dialogar y consensuar respetando todas las visiones?*

La relación con los profesionales es buena porque todos nos conocemos y estamos en contacto todo el tiempo. Se trabaja interdisciplinariamente, intercambiando opiniones. Se respetan y se tienen en cuenta todas las opiniones.

- *¿Le resulta fácil darse cuenta que es lo que sienten y esperan los demás de usted? ¿piensa que le es fácil comunicar a otros como se siente o que espera de ellos?*

Si me resulta fácil comunicar lo que pienso, pero darme cuenta lo que siente o espera un paciente, depende del paciente, a veces sí y a veces no porque hay pacientes que son más cerrados o por la misma enfermedad se les dificulta la comunicación.

- *¿Recuerda alguna oportunidad en la que haya recibido comentarios negativos sobre su trabajo? ¿cómo se sintió y qué pensamientos surgieron?, ¿cómo reaccionó ante los comentarios?*

Comentarios negativos ¿en cuanto al trabajo, a la persona? ¿a qué te referís?

- *Sobre su trabajo, alguna crítica por ejemplo.*

Si bueno críticas hay, críticas constructivas te digo, eso es normal del trabajo interdisciplinario porque trabajamos así y eso pasa en todas las áreas. Críticas o comentarios así negativos no, críticas contra el trabajo de uno, a veces, puede ser

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

por parte de las familias de los pacientes. Te doy un ejemplo, ¿viste Lily?, recién que uno le dice, traéte el bastón, porque esta con recaída y claro no lo hace porque ella no tiene reconocimiento de su propia enfermedad, de su situación.

A veces el entorno familiar de ella tampoco lo tiene, entonces te dicen, “no mi mamá está bien, mi mamá va ahí para rehabilitarse, o sea vos tenés que hacer que ella no use bastón”, cuando en realidad la situación es otra. Entonces vos tiene que ir y le decís mirá tu mamá tiene x patología que va a la cronicidad, tiende al deterioro, entonces para prevenir, ella tiene que empezar a usarlo. A veces eso la gente y el propio paciente no lo entienden. O por ejemplo a veces, cuando vos haces un cambio de grupo porque notás que tiene un nivel intelectual que ya está muy bajo para el grupo; se lo pasa de grupo y a veces se sienten mal, te dicen “como si mi papá está bien, si mi mamá está bien” y bueno no es así.

- *¿Podría describir una situación en el trabajo en la que haya necesitado pedir ayuda o tuvo que ayudar a otro profesional?*

Si todo el tiempo por forma de trabajar interdisciplinariamente y sobre todo los asistentes son muy muy importantes acá en el centro, están todo el tiempo colaborando.

- *¿Podría hablarme sobre alguna ocasión en la que haya intentado hacer algo en el trabajo y no lo logró? ¿cuáles fueron sus emociones y pensamientos al respecto? ¿qué sucedió luego? ¿buscó otras maneras de hacerlo?*

Hay cosas que uno no lo puede manejar, a veces las familias terminan sacando al paciente del centro. Por ejemplo la externación de un paciente o que deje de venir para internarlo y te podes llegar a sentir frustrado porque no se logró el objetivo. Sabes que no está todavía para salir, pero también tenés la tranquilidad que se hace lo mejor que se puede para el bienestar del paciente. Podría ser también programas de trabajo que uno quiere implementar y no puede. A veces es por problemas de recursos económicos o materiales, no tanto humanos o por un tema de la dirección, se habla y hay como un aval de la gerencia y de la dirección. Lo

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

que pasa es que bueno, yo por ejemplo este año que está el tema de la crisis económica y todo el tema de las prepagas por más que se quiera no se puede. Suponéte que se yo, modernizar los equipos, poner un laboratorio de marcha o un software más apropiado y bueno eso a veces no se puede hacer.

- *En el desarrollo de sus tareas ¿debe estar en contacto directo con los pacientes? ¿cuánto tiempo?*

Si todo el tiempo.

- *¿Cuáles considera que son las principales dificultades de los pacientes de este centro?*

Como te dije son pacientes complejos, según el grupo en el que se encuentran tienen diferentes dificultades cognitivas y físicas. Algunos tienen más deterioro cognitivo, son más dependientes tanto de la familia, como de los profesionales y otros tienen un deterioro más leve.

- *¿Le resulta fácil comprender lo que siente y necesita un paciente?*

Por momentos si y por momentos no, depende el grupo. Yo te hablo acá de este que es mi grupo, con el resto de los grupos son pacientes con demencia; entonces bueno a veces en muchos pacientes no podés saber y es más un trabajo de contención, de acompañamiento. En otros si, te das cuenta que hay una situación en la casa o que el paciente no está cómodo acá o no se adapta.

- *¿Recuerda haber vivido situaciones que le hayan generado un alto nivel de malestar emocional? ¿cuáles? ¿qué emociones recuerda haber sentido? ¿cuáles fueron sus pensamientos y conducta ante la situación vivida?*

Mirá yo con los pacientes que trabajo en general no, porque no tienen tanto deterioro neurológico. Pero con pacientes de los otros grupos, si puede ser, pacientes que tienen trastornos conductuales asociados a la demencia que bueno, se ponen agresivos, irritables, le quieren pegar al profesional. O pacientes que están muy deteriorados con muy poca movilidad y que se yo sufren una

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

caída, o pacientes que no quieren realizar ninguna actividad, que están en periodo de adaptación y hasta que se van adaptando tienen un periodo que está bastante difícil el tema de contenerlos. Cuando pasan situaciones así uno se siente mal, se siente frustrado, se pide ayuda y se habla con los otros profesionales. En general cuando pasa una situación de ese tipo no es que pasa solo con un área, solamente con kinesiología, sino suele pasar que el paciente no se adapta y no adhiere a ningún tipo de tratamiento.

- *Ante el desborde emocional de un paciente, ¿cómo se aborda la situación?*

Se aborda interdisciplinariamente en equipo, se decide si el paciente necesita terapia grupal o individual. Se comunica siempre todo a la familia.

- *¿Cree tener las herramientas necesarias para estos abordar este tipo de situaciones? ¿considera necesario tener capacitaciones al respecto?*

Si tengo herramientas pero si te gusta el trabajo que haces, si, te tenés que seguir capacitando siempre.

- *¿Se siente motivado para venir a trabajar? ¿cree que hubo cambios en su motivación desde que ingresó a la institución hasta la actualidad?*

La motivación siempre va cambiando, en general la motivación es buena siempre, sino no trabajarías de esto. Pero no todos los días son iguales, a veces influyen motivos externos al centro.

- *¿Se siente cansado emocional o físicamente? ¿cree que ese cansancio que tiene algo que ver con las situaciones que se presentan día a día en el centro?*

A mi mucho acá, en el trabajo con los pacientes del centro de día no me genera un malestar emocional.

- *¿físico?*

Tampoco, si hay días en los que estoy más o menos cansado y si tiene que ver con las situaciones que dan día a día en el centro, pero lo manejo.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

- *¿Cuáles considera que serían las ventajas y desventajas de trabajar en un centro de salud mental?*

La ventaja es que uno puede ir aprendiendo constantemente, porque con todos los casos que uno ve y con el trabajo interdisciplinario que uno hace, uno va aprendiendo de otras especialidades y de otras áreas. En el caso de acá del centro de día, lo que me paso a mi es abrir un poco la cabeza y ver que el enfoque es distinto. No es como una sesión de kinesiología como la que vas vos, viste que es un gabinete, es un box y están en la parte de fisioterapia. Capaz el problema real que tiene ese paciente no es una limitación física que se refiere a lo musculo-esquelético sino que abarca más, un aspecto más emocional o un aspecto cognitivo que a veces viste no se lo trata.

Y en cuanto a las desventajas son pacientes complejos, son pacientes que viste tienen sobrecarga en su familia, sobrecargan acá al personal, al profesional. Yo nunca llegue por ejemplo a un burnout, pero bueno si el desgaste uno a veces dice que no lo siente pero bueno se hace notar. Otra desventaja es que son pacientes que bueno uno capaz uno no tiene tanto éxito terapéutico inmediato; sino que el éxito terapéutico capaz es otro, no una recuperación funcional a corto plazo. O tal vez el éxito terapéutico es retrasar una complicación que puede aparecer por su patología, retrasar lo más que pueda o que haya un alivio en la familia que lo mandan acá, eso también es un éxito terapéutico.

ENTREVISTA TERAPISTA OCUPACIONAL A

- *¿Cuál es su función en este centro?*

Mi función es hacer las admisiones, la coordinación de la familia y la coordinación de las adaptaciones. Al ingresar un paciente se realiza una evaluación geriátrica integral desde varias disciplinas, se administran test con escalas estandarizadas para evaluar el actual estado funcional del paciente. Algunos test que se administran son el de fragilidad, minimental, el zarit para medir sobrecarga familiar, entre otros.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

La familia tiene un rol fundamental que es apoyar esto, se trabaja mucho con la familia y se les da orientación de cuidados. Las adaptaciones tienen que ver con adaptar pacientes a la institución y la institución al paciente y todo el marco que implica una adaptación en la familia. Esto es armar rutinas equilibradas, hacer ajustes entre los pedidos y la oferta que tenemos, todo eso se hace en un periodo de adaptación que maso menos dura un mes.

Esa es mi función, lo mío es transversal a todos los grupos porque ingresan a distintos programas y cada programa tiene su coordinador. Trabajo mucho con el Director el Doctor Barca y también con Marcela que coordina las tareas de los asistentes. Durante un mes los pacientes son míos por más que estén en otro programa están bajo mi como custodia, digamos. Después yo hago un informe para cerrar, cuento cuales fueron los desajustes, como fueron los objetivos del tratamiento, los pedidos de los familiares, la frecuencia con la que vienen.

El día que cierro a ese informe lo mando a dirección y al coordinador, a partir de ese momento el coordinador toma todo tipo de decisiones sobre ese paciente. Incluso por ejemplo la familia ya pasa a manejarse con ellos, con los coordinadores, no conmigo.

- *¿Hace cuántos años se recibió? ¿hace cuántos años ejerce la profesión?*

Trabajo como terapeuta Ocupacional hace como 30 años desde que me recibí.

- *¿Hace cuántos años trabaja en esta institución?*

Estoy en el centro desde el 2010, no, empecé antes porque venía haciendo reemplazos desde el 2008, hacia reemplazos de verano y después ya me dejaron fija en el 2009

- *¿Trabajó en otros centros de salud mental?*

En PAMI estoy ahora que está en este mismo edificio, también estoy de co-coordinadora. Trabajé en infinita cantidad de lugares de discapacidad, centros de salud, todos los que quieras, geriátricos todo lo que quieras, siempre relacionado con adultos mayores y con discapacidad mental. Trabajé unos años en el hospital

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Marie Curie que es de oncología y ahora estoy dando clases en la Favaloro en un postgrado que armamos.

- *¿Se realizan capacitaciones para el personal que trabaja en el centro?, ¿de qué tipo?*

Si claro, las capacitaciones están a cargo del Comité de Docencia y Capacitación del Centro de Día (CODOCA), se realizan siempre jornadas o congresos y ateneos de base científica.

- *¿Tienen espacios para supervisar?*

Si se realizan supervisiones grupales con los coordinadores.

- *¿Podría mencionar los conflictos o problemas que se presentan regularmente en este centro?*

Hay distintas cosas, por ejemplo a veces es un esfuerzo tremendo el poder adaptar a la familia, al paciente, todo, y al mes deciden externarlo y ahí te querés morir porque no están para eso y se lo llevan. Después internamente no veo tanto despelote acá, porque somos pocos los terapeutas con lo cual estamos muy ordenados, muy organizados. Falta uno y se busca reemplazo inmediatamente. Hoy por ejemplo pidió una chica 3 horas que no pudo venir y ya está cubierto, otra no tenés, no hay otra posibilidad. Entonces ya eso está como muy asentado, a veces muy cansados salimos todos. Eso es como la característica número uno de acá porque todos salimos reventados de cansancio.

¿Es más físico o emocional también?

Es físico salimos agotadas, pero si mentalmente también, porque lo que es mantener el nivel atencional a toda la gente que ves; yo hay días que veo 70 pacientes y si no son de salud mental, son neurológicos, llego molida a mi casa. Entonces bueno es eso el cansancio de mantener el nivel atencional pleno durante 7, 8 horas, y de cada uno te acordás como se llama la esposa, los hijos, la problemática, donde vive, que le sucede, la patología, el médico que lo atiende; o sea que te tenés que acordar de todo, así que si es un tema.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

- *Desde su experiencia ¿cuáles considera que son las principales habilidades o competencias que deberían tener los profesionales para trabajar en este centro?*

Mirá básicamente lo que estás haciendo vos, lo que es la inteligencia emocional, para mí la habilidad tiene que ver con el trato, con saber lo que le pasa al otro, detectar desde las posturas corporales, los gestos, tonos de voz cómo se siente o que necesita.

Tiene que ver muchas veces con la patología, la habilidad de saber mucho sobre la patología para poder orientar en forma idónea, no es lo mismo una patología que otra. Entonces tener muchos saberes, conocer de qué se está hablando y con qué población uno está trabajando. De modo que si hay personas perseverantes, sepan cómo manejar conductualmente la perseverancia; si es una persona que se olvida saber cómo manejar esos olvidos. Eso como habilidad operativa y me parece fundamental la habilidad social.

De todas maneras vuelvo a decirte, como este es un lugar chiquito acá lo que circula mucho es el bienestar emocional, el afecto circula por todos lados y si hay algún profesional que esto no lo entiende, se va. Es muy humano el trato. Para mí tiene que ver con eso y con no planchar a la gente, digamos ser uno un motivador permanente, al saber que no tienen iniciativa, entonces tiene que ser uno el que sostiene la iniciativa. Es importante también estar atentos a todo lo que pasa constantemente.

- *¿Cómo es la relación con otros profesionales?. En caso de necesitar otras opiniones, ¿hay cooperación, intercambio de visiones? ¿se puede dialogar y consensuar respetando todas las visiones?*

La relación con otros profesionales es buena, estamos en contacto todo el tiempo, siempre hay diálogo, intercambio de opiniones, si algo no gusta se habla, uno lo puede hablar bien ¿viste?, no veo conflictos acá. O sea puede haber gente que te guste menos, con quien tenés más afinidad o menos afinidad; pero así que yo te diga de conflictos, que yo haya visto peleas en todos estos años, bandos, críticas

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

así despiadadas, olvídate, no vi nunca eso y no creo que alguien te lo pueda decir.

- *¿Le resulta fácil darse cuenta que es lo que lo sienten y esperan los demás de usted? ¿Piensa que le es fácil comunicarle a otros como se siente o que espera de ellos?*

Yo tengo muy buena habilidad en eso, entonces a mí resulta muy fácil. Yo por ejemplo ahora cuando entre mire a uno y le hice así (seña con la mano imitando una tijera) como que se cortó el pelo, yo tengo muy buen ojo. Pero son ¡30 años de ejercicio!, yo no sé si era así hace 30 años, hace 20. También como hice la especialidad en neurolingüística, estude mucho el tema de lo gestual, mucho la mirada, mucho la expresión de la voz y eso a mí me dio como un entrenamiento en ver la postura, la mirada, el tono de voz.

- *¿Recuerda alguna oportunidad en la que haya recibido comentarios negativos sobre su trabajo? ¿cómo se sintió y qué pensamientos surgieron?, ¿cómo reaccionó ante los comentarios?*

No de otros profesionales, tal vez podría interpretarse como tal las demandas de los familiares de pacientes o pacientes, al reclamar algo que la prepaga no les cubre o al no comprender o desconocer las normas del centro.

- *¿Podría describir una situación en el trabajo en la que haya necesitado pedir ayuda o tuvo que ayudar a otro profesional?*

Pedir ayuda sí, muchas veces, si un paciente se cae o se desborda o le da un ataque o algo, por supuesto salís corriendo a dar una mano. Todos acá estamos siempre atentos a cualquier cosa que pueda surgir.

- *¿Podría hablarme sobre alguna ocasión en la que haya intentado hacer algo en el trabajo y no lo logró? ¿cuáles fueron sus emociones y pensamientos al respecto? ¿qué sucedió luego? ¿busco otras maneras de hacerlo?*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

En el trabajo los objetivos siempre se cumplen, se realizan en equipo y son acordes al estado de salud del paciente; a veces es mantener el estado en el que se encuentra con estimulación cognitiva, son realistas. Millones de veces intente presentar proyectos y los directivos o colegas lo bloquean o no se motivan o no lo llevan. Pase por muchas emociones diferentes por momentos el desdén de pensar que la gente es chata y después entendí que no que no era así, entendí que hay un tiempo para todo y mi sensación interna, a veces, antes era como de impotencia. Ahora no, ahora es como bueno no será el momento, pase por mucho según las etapas de mi vida también.

Te diría que eso es muy como personal ¿entendés?, cuando estas con muchísimas ganas, con muchísima motivación, muchísimos deseos y por ahí te encontrás con gente que no. Entonces no se activa nada de tus propuestas y te lo boicotean, gente que ni siquiera son profesionales, por ahí una asistente o un supervisor de otras áreas, y vos decís pero ¿qué paso acá?.

Pero eso en realidad también es falta de uno, de flexibilidad de uno y trabaje más mi flexibilidad, mi comprensión. Lo que si ahora siempre todo lo que me propongo lo logro, ya estoy en un punto en donde me lo genero. Ahora si es como que estoy mucho más grande, muchos más años de profesión y me genero todos los cambios.

- *En el desarrollo de sus tareas ¿debe estar en contacto directo con los pacientes? ¿cuánto tiempo?*

Si estoy en contacto siempre con los pacientes hasta el mediodía. Después no, pero debo estar atenta a todo. Marcela la persona que coordina a los asistentes, me informa si hay alguna novedad, ya que ella está todo el día en el centro y está al tanto de todo.

- *Ante el desborde emocional de un paciente, ¿cómo se aborda la situación? Se avisa a la familia.*

Para eso hay protocolos, primero la contención obviamente, el tratar de sostener, de contener la situación y existen protocolos de pedidos de ayuda ante una

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

situación con pánico. Primero se lo contiene, luego se llama al enfermero para que le tome la presión, para que lo invite a tomar un tecito, mientras tanto se llama a la familia para averiguar qué pasa. Todo depende del contexto y de lo que suceda, pero habitualmente lo primero que se hace es frenar la actividad y contener la situación de la mejor manera posible, con voz firme, marcando pautas o traduciendo lo que está sucediendo.

- ¿Cree tener las herramientas necesarias para estos abordar este tipo de situaciones? ¿considera necesario tener capacitaciones al respecto?

Si absolutamente, todo lo que sea manejo conductual, tenés que capacitarte, si o si es absolutamente necesario. La capacitación te va dando herramientas, me parece en distintas áreas, la capacitación interna es importante. Si se lleva por ejemplo el caso de un paciente a una asamblea o a una supervisión, se abordan muchos puntos de vista y se acuerda entre varios cuales son los mejores mecanismos. Eso es de lo interno que me fundamental en todas las áreas, digamos, que haya muchas miradas y después por supuesto la capacitación personal de cada uno. Yo te puedo hablar horas de todo lo que hice durante 30 años, pero básicamente tengo hecho un master en comunicación y un doctorado en neurociencia. Entonces a mí eso me da como saberes, ¿entendés?, pero no es lo único, la experiencia me da tanto o mucho más saber. La capacitación para mí es fundamental.

- *¿Se siente motivada para venir a trabajar? ¿cree que hubo cambios en su motivación desde que ingresó a la institución hasta la actualidad?*

Me encanta venir lo hago con amor y con ganas. Es una hermosa coincidencia porque es mi trabajo y mi pasión o sea esta fantástico. Y si claro me cambiaron mucho las motivaciones porque también fui creciendo en el trabajo. Entonces esto de cambio de roles y cambio de funciones también te motiva, claro que me motiva, si me encanta.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

- *¿Se siente cansada emocional o físicamente? ¿cree que ese cansancio que tiene algo que ver con las situaciones que se presentan día a día en el centro?*

Si me siento cansada por el tipo de población que hay, son pacientes con trastornos neurológicos, todo el tiempo vos lo que estás haciendo es estructurar su forma de pensar, les prestas tu cabeza. Estas con atención plena, uno acá tiene que tener atención plena todas las horas que estas, con lo cual si, llego muy cansada físicamente. Emocionalmente te diría que ahora no, salvo algún caso que venga que me conmueva de alguna familia o de algo que suceda.

- *Y por ejemplo en los primeros años, ¿sentía también cansancio emocional?, o ¿es ahora por toda la experiencia que tiene que no lo siente?*

Si absolutamente me llevaba todo a mi casa, me llevaba todas las angustias, todos los problemas de la gente, me llevaba todo a mi casa. Ahora no, ya aprendí hace muchos años que ni al trabajo hay que traer los problemas personales, ni cuando uno sale del trabajo llevárselos a su casa; uno tiene que aprender a dividir y muy bien eso.

- *¿Cuáles considera que serían las ventajas y desventajas de trabajar en un centro de salud mental?*

Bueno no sé, las ventajas, como para mi es una pasión, entonces yo no soy muy objetiva. Digamos, a mí trabajar en un centro de salud mental me encanta porque veo la potencialidad en la gente, no miro tanto las enfermedades, como lo que se puede generar, como conductas positivas y mayor independencia en las acciones la vida diaria. Me parece que eso es lo que a mí me motiva la capacidad que tengo de ver lo que el otro puede, potenciar lo que haya, eso a mí me motiva mucho, digamos eso es lo que yo más veo de positivo.

De negativo tengo que trabajar el aspecto la monotonía, que dos días no sean iguales, porque sino uno cae como haciendo síntoma con los pacientes. Entonces lo que tenés que trabajar, y mucho me parece, es para no entrar en esa abulia o

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

en esa despersonalización o en esa cosa de que todo está igual, uniforme. Eso es como un riesgo alto para mí que sucede con este tipo de pacientes, entonces hay que estar despiertos.

ENTREVISTA DIRECTOR

- *¿Cuál es su función como director de este centro de día?*

Bueno en realidad soy el fundador, hubo una razón, pero es importante que te la comenté, es una razón efectiva la que nos movió a esto. Porque a ver, en el año 1978 qué fue cuando se creó el centro, el PAMI se había iniciado en 71 y nosotros vimos en el 76 que como PAMI ofrecía lugares para residencia geriátrica qué antes no se ocupaban, porque se descubrió el negocio del geriátrico en Argentina. Entonces en 3 años se aumentó 400 o 500 % las plazas de geriátrico y no se crearon alternativas a la institucionalización. O sea la razón fundamental de nuestra creación era que nosotros podamos ser una alternativa a la institucionalización de los pacientes dependientes y frágiles.

Mi función de director, en realidad no soy sólo el director médico sino que soy director de la empresa; o sea tengo que dividirme en dos funciones que son diferentes; una que es estrictamente ligada mi profesión y otra que es bueno, que nos paguen y poder repartir a la gente que trabaje, ¿no?, esa es la idea.

- *¿también está en codoca?*

También estoy ahí, codoca es una necesidad que se tiene para poder capacitar a la gente continuamente, ¿viste? porque la gente va haciendo cursos afuera, pero a nosotros también nos interesa la capacitación interna. Teniendo en cuenta la experiencia de los pacientes de acá es mucho más interesante para poder discutir.

- *¿Desde que se recibió de médico empezó a ejercer su profesión?*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Yo fui médico para ser geriatra, soy un caso raro, a mí me interesaba el tema de la vejez y tenía dos opciones, o iba a ser médico o iba a ser sociólogo para estudiar el tema de vejez. Así que yo nací con esto, prácticamente en el momento que me recibí ya estaba trabajando, no como geriatra, sino como médico primero.

- *¿Trabajó antes en otras instituciones o centros de salud mental?*

Sí fui director del hogar San Martín cuando había 470 plazas más o menos, estuve por 8 años a cargo. Estuve en la parte hospitalaria, la parte de salud mental la estuve viendo sobre todo. Yo soy médico geriatra, no psiquiatra. La parte de salud mental la estuve viendo también en la liga Argentina de lucha contra la tuberculosis que ahora desapareció como institución, pero que fue una de las instituciones durante el proceso fuerte, donde se podía hacer salud mental sin que te interfirieran.

- *Las capacitaciones ¿se hacen siempre a través de codoca?*

Bueno acá las hacemos a través de codoca, pero bueno cada uno de nosotros también por su parte, según su especialidad.

- *¿Se hacen supervisiones también desde codoca?*

No, no hacemos supervisiones en codoca en realidad lo que estamos haciendo son mira, primero hacemos una jornada que la intentamos que sea una vez por año, que se va a hacer ahora en noviembre.

- *¿Es abierta, digamos, puedo ir yo o es sólo para el personal que trabaja aquí?*

Podes venir vos y podes invitar a tus amigas, en este caso lo que vamos a hacer, es el tema del paradigma de la complejidad, que es un tema interesante para ver. Entonces la jornada la vamos a hacer en Barceló el 14 de noviembre. También se realizan ateneos mensualmente y proyectos de investigación.

- *¿Podría mencionar los conflictos o problemas que se presentan regularmente en este centro?*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Normalmente en este momento en gerontología casi el 80% de los pacientes tienen demencia. Con lo cual el tema con los pacientes lo arreglamos internamente, y con la familia es más complicado porque la demanda familiar, a veces, no es la demanda profesional, o la demanda del paciente mismo. Cuando el paciente todavía está bien mientras mantiene lucidez nosotros respondemos a la demanda del paciente, pero la familia está siempre al pie del cañón.

- *Claro, si lo que me comentaban otros profesionales es que a veces a las familias les cuesta tener conciencia de la enfermedad que padece el paciente.*

Si, si es difícil, es difícil, primero porque muchos no están orientados, ni en la enfermedad, ni en lo que va a ser su rol, los cambios de roles que tienen que tener.

En realidad nosotros ofrecemos una orientación que no es psicoterapéutica sino es una orientación para que sepan que pasa con la enfermedad, como evoluciona y qué es lo que vamos a esperar que ellos puedan hacer. Y donde les pedimos que piensen que se tienen que cuidar mucho, para no caer quemados.

- *¿Cuáles considera que son las principales habilidades o competencias que deben tener los profesionales para poder trabajar en este centro de día?*

A ver la primera es trabajo en equipo, en las universidades no nos enseñan a trabajar en equipo, nos enseñan más que nada al trabajo individual. Y en este tipo de cosas, por la complejidad del problema el equipo es fundamental, pero quiero explicarte que antes que estuviera el paradigma de la complejidad ya trabajábamos en equipos interdisciplinario. Claro tal vez no estaba todo teorizado de la misma manera, pero si veíamos cuáles eran las dificultades del lenguaje, de aceptar el lugar del otro, el rol del otro y entonces íbamos trabajando entre nosotros para poder mejorar esa situación, es muy importante lo del trabajo interdisciplinario.

La segunda, debido al tipo de pacientes que tengo, es que hay gente que frente a la demencia, creen que es alguien que no entiende, que no importa, que se puede

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

hacer cualquier cosa. Entonces son cosas que no podemos permitir porque le estaríamos rompiendo un derecho al paciente. La comunicación se hace cómo se puede, con un paciente que no entiende consignas hay miradas, hay tacto, y eso es muy importante. Los que tienen más dificultades son los cuidadores, entonces hay que prepararlos y trabajar siempre los profesionales con los cuidadores para mejorar.

- *Los cuidadores ¿serían los familiares o cuidadores del centro?*

No, estoy pensando en cuidadores del centro. En cuanto a los cuidadores de afuera, hacemos a veces reuniones, como ¿ves que están abajo?; se sientan, charlan y aprovechamos para bajar alguna línea cuando están sentaditos.

- *¿Cómo es la relación entre los profesionales?. En caso de necesitar otras opiniones, ¿hay cooperación, intercambio de visiones? ¿Se puede dialogar y consensuar respetando todas las visiones?*

La relación con los profesionales es menos conflictiva de lo que nosotros nos imaginábamos, porque a ver, para nosotros es muy importante crear una ecología, un ambiente sano. Entonces evitamos que haya voces disonantes, que se grite; esto fue de a poco, hace muchos años que tenemos el equipo trabajando. Entonces esto se va naturalmente decantando, y tenés los progresos.

Hay mucha solidaridad entre los profesionales porque, a ver, trabajar con pacientes de estas características, son bastante, estees perturbadores por lo menos. Entonces si alguien por alguna razón no se banca a este grupo, se hace una cierta rotación entre ellos para poder suplirse y vuelve al lugar, si después puede volver al lugar.

- *¿Podría hablarme sobre alguna ocasión en la que haya intentado hacer algo en el trabajo y no lo logró? ¿cuáles fueron sus emociones y pensamientos al respecto? ¿qué sucedió luego? ¿buscó otras maneras de hacerlo?*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

En realidad casi fuimos sistemáticamente cumpliendo los objetivos, qué son objetivos primero de una empresa, porque es una empresa privada. Entonces yo tengo un cierto límite, que es el económico; no me puedo pasar de lo que me dan porque no me alcanza, sino tenemos que poner la plata nosotros. Entonces yo te diría que los límites pudieron ser más bien económicos, y más que no hacer, fueron pospuestas cosas que después se hicieron.

- *En el desarrollo de sus tareas, ¿está mucho tiempo en contacto con los pacientes?*

Si primero yo sigo como médico, o sea que yo tengo pacientes afuera; segundo es, todos los pacientes que ingresan yo los conozco en primera instancia con Ale. Hago toda la parte médica, recibo las historias, recibo a los informes, y armo la cosa interna. Primero te lo voy a contar así, que me parece que te va a venir mejor; nosotros creemos que para entrar a un sistema que se llama de continuidad de cuidados tenés que pasar primero por una evaluación interdisciplinaria que nosotros hacemos.

Ocorre que nosotros somos prestadores de servicio de determinados financiadores; o sea, nosotros le hacemos los servicios a gente, que son los que cobran el dinero del gobierno, y nos pasan a nosotros los que nos tienen que dar, ¿está bien?. Entonces cuando nosotros tenemos pacientes privados siempre pedimos el ingreso a través de una evaluación integral. Cuando nos vienen con estos financiadores y nos dicen “nosotros ya tenemos un equipo, entonces no podemos pagarles a ustedes por una nueva evaluación, pero le vamos a pagar como una sesión”, que no es lo mismo, porque lo otro, tiene otro sentido.

Entonces, vamos a decir, en todo lo que tiene que ver con valoración geriátrica, yo soy la puerta de entrada, cuando hacemos la evaluación completa; y cuando no, yo soy la puerta de entrada sin tener tanto contacto con el paciente.

Con la familia tengo varios contactos; uno es cuando ellos quieren algo que no está estipulado en el contrato que yo tengo que avisarles; el consentimiento

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

informado que tienen que firmar, lo tiene que firmar la familia conmigo; y después cuando hay algún problema que piden verme.

Yo tengo que conocer a todos porque yo coordino el equipo, tengo coordinadores que están al frente, y yo me reúno con los coordinadores.

- *¿Cuáles consideras que serían las principales dificultades de los pacientes de este centro?*

Nosotros tenemos como te dije, el 80% son problemas de demencias y también tenemos los pacientes del PAMI que están en planta baja que tienen problemas de salud mental. En los pacientes con demencia el problema más importante pasa por lo que se llaman síntomas conductuales y psicológicos asociados con la demencia. Tienen que ver con desinhibición que produce la demencia y puede tener, que se yo, desde agresión, autoagresión, de la agresión verbal a apretarte y también física, deambulación, angustia. Estos son los síntomas que están asociados, estos son los más difíciles, porque perturban al resto de la gente y ahí es cuando se descompensan. Para eso tenemos gente que de alguna manera se hace cargo de esto, prácticamente no utilizamos psicofármacos para esto, porque muchas de ellos no se curan con psicofármacos, pero con contención sí.

- *Qué importante la contención ¿no?*

Si es una contención física emocional por ejemplo te sentás al lado, le tocas la mano, ¿esta bien?. Recuerdo el caso de una paciente con demencia y se le había muerto la perrita con la que convivía que tenía 13, 14 años; no la podíamos sacar de la angustia que tenía y resulta que se nos ocurrió poner un almohadón peludo; empezó a acariciarlo y se quedó tranquila y son, digo, las cosas raras que van apareciendo porque a alguien se le ocurrió.

- *Y en este tipo de pacientes por ejemplo, ¿resulta fácil comprender cómo se sienten y qué es lo que necesitan?*

Bueno depende del grado, en los primeros grados de la demencia hay angustia, hay depresión, mientras haya conciencia de enfermedad. Si no hay conciencia

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

de enfermedad, vos podés pasarte 6 años diciéndole, pero acuérdesese que usted hacía esto y este otro, nada, te dicen que no. En los muy mayores, en los que está muy avanzado, digamos, es mucho más difícil eso, ¡sabemos que hay afecto!, si porque se manifiestan los afectos.

Así como un Alzheimer puede tener destruido totalmente su parte cognitiva, en realidad el afecto está totalmente permanente; y entre ellos te das cuenta, están los que se quieren y los que no se quieren. Hay algunos que se empiezan a chupar como los perritos, cuando viene fulano de tal se ponen a chupar, ¿viste? porque no les gusta esa persona, tratamos de arreglarlo de cambiarlo, de ver qué podemos hacer.

- *¿Recuerda vivido alguna situación que le haya provocado un alto nivel de malestar emocional?*

Sí de vez en cuando se dan cosas, y sobre todo está ligado a la familia, uno hace todo lo que puede por el paciente pero no es dueño del paciente. Entonces vos te rompes el alma haces de todo y de repente viene un día la familia y dice no, el lunes la externo, ni siquiera se pueden despedir de los amigos, de la gente. Es muy jodido, a mí me daña, no sé si por ejemplo sabes que el mes que viene se va, le haces una fiestita, le haces algo para que se despida, eso son cosas muy feas.

- *Y ¿pasan seguido esas situaciones?*

Después de varios años de profesión te vas acostumbrando, pero no, no es fácil porque uno se siente mal igual y además en serio tomas conciencia de que vos hacés de todo como si fueras el hijo, la familia.

- *Ante el desborde emocional de un paciente, ¿cómo se aborda la situación?*

Nosotros trabajamos en grupo, pero las cosas estas se tienen que manejar de manera individual; y ¿cómo se hace?, en principio tratamos de que no perturbe al grupo. Por otro lado, ver que le devolvemos al paciente, lo habitual de todo esto es que la gente que está, sobre todo los cuidadores, son los que manejan la

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

situación casi exclusivamente con afecto. Nosotros tenemos una pieza que llamamos salón blanco que sirve para que con luz especial, con cosa especial, ponerlo en condiciones de relax; es el tema de entrenamiento sensorial. Entonces normalmente un cuidador va, se acerca, le habla, lo contiene, le pregunta, hay música, hay luz que va bajando y todo eso forma un conjunto.

- *Para estos abordar este tipo de situaciones: ¿considera necesario tener capacitaciones al respecto?*

Como yo te conté casi no se usa psicofármacos, el psiquiatra cuando ve por primera vez al paciente indica, de acuerdo a la estructura que tiene, por si pasa algo; porque hacemos algo que se llama NPI-Q, es un cuestionario psiquiátrico para ver estos síntomas, lo hacemos de entrada. Entonces nosotros sabemos por ejemplo, que fulano de tal puede ser agresivo o que tiene mucha angustia, y lo hace muy frecuentemente. Entonces el psiquiatra me pone en caso de angustia dar tal cosa, dar tal otra. Usamos muy pocos remedios la mayor parte de casos se maneja con el equipo.

- *En el desarrollo de sus funciones ¿se siente cansado emocional o físicamente por las situaciones que se dan día a día en el centro?*

A ver, es pesado, yo estoy cerca de los 80 años, lo lógico es que yo me hubiera podido retirar de acá cómodo y estar tranquilo en mi casa. A las 5 de la tarde llegó a mi casa muerto, porque son muchas horas y muchos pacientes y hay problemas que los van resolviendo, no es que los resuelvo yo, pero a mí me traen lo que no lo pueden resolver. Entonces yo quiero decirte que mi cuerpo lo siente al fin de la tarde.

- *Claro, o sea ¿físicamente más?*

Si físicamente lo siento más.

- *y lo emocional, ¿puede ser que con el tiempo uno lo vaya manejando mejor y los primeros años por ahí no tanto?*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Yo creo que es una canchereada de uno, viste porque uno pone el cuerpo siempre, además el cuerpo como totalidad, lo emocional se pone, pero lo que quiero decirte es, a esta altura de mi vida yo lo siento más como un peso físico, que como un peso emocional.

- *Bueno ya vamos terminando, la última pregunta es, ¿cuáles cree que son las ventajas y desventajas de trabajar en este centro de salud mental?*

Bueno, a ver, yo estoy orgulloso de este centro, te lo cuento, ¿porque estoy orgulloso? porque hemos formado un equipo, hasta que no formamos un equipo bueno nos quedamos sin promocionarlo y llevamos muchos años acá y trabajamos juntos muchos años. Entonces hemos conseguido una especie de gran familia. Mirá, a tal punto llega esto que un paciente por ejemplo con deterioro muy grande, no fue un solo caso, viene de lunes a viernes 8 horas por día, y sábado y domingo los hacen traer a los hijos acá para mostrarle que está cerrado el centro, porque quieren venir.

- *Claro extrañan.*

Eso es importante, eso es impactante, entonces yo estoy contento digamos, porque los profesionales están creciendo, se están formando y espero que en algún momento me reemplacen a mí. En este momentos es muy complicado por razones de que acá trabajan 65 personas, yo sé que no soy imprescindible pero soy bastante importante y cuando no estoy se producen problemas. Entonces tengo que poner el cuerpo.

- *Claro no queda otra por ahora, muchas gracias.*

De nada, ¿le sirvió?

- *Sí, por supuesto.*

ENFERMERO PROFESIONAL

- *¿Cuál es su función en este centro?*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Mi función en el centro es de enfermero del piso, estoy yo y una chica más que está en planta baja, somos los enfermeros. En todo lo que es relacionado con la medicación soy sólo yo y Marcela que es la persona que nos coordina. Tengo compañeros que nos ayudan en la asistencia, en lo que es dar de comer, en el traslado; pero en la administración de la medicación, controlar signos vitales soy solo yo, en lo que refiere a enfermería en esa parte.

Otra función es cubrir a la coordinadora del área en caso de vacaciones, enfermedad, etc.

- *¿La mayoría de los pacientes están medicados?*

Sí, pero no toman la medicación todos acá, entonces depende yo tengo los cronogramas de todos, pero de los que toman acá, de eso si me encargo.

- *¿Hace cuántos años se recibió? ¿hace cuántos años ejerce la profesión?*

Me recibí hace 3 años de Enfermero Profesional, y ya llevo 11 trabajando en esto, en el comienzo trabaje como auxiliar, ya eso me alcanzó para trabajar.

- *Acá en el centro, ¿hace cuántos años trabaja?*

En el centro trabajo hace 7 años.

- *y antes ¿trabajó en otro centro de salud mental?*

No, trabajé siempre en atención domiciliaria para una empresa terciarizada, o sea, trabajábamos o para PAMI o para empresas privadas que necesitaban y pedían las prestaciones de internación domiciliaria.

- *¿Se realizan capacitaciones para el personal que trabaja en el centro? ¿de qué tipo? ¿tienen espacios para supervisar?*

Nosotros hemos tenido capacitaciones si, y supervisiones siempre entre nosotros y mi jefa y mis otros compañeros, intentamos abordar casos y después están una que otra vez los ateneos.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

- *¿Podrías mencionar los problemas o conflictos que se presentan regularmente en este centro?*

Mirá con los pacientes suele haber mucho el tema del familiar, el familiar que no entiende bien como es el proceso de la enfermedad, le cuesta entender que lo que vos estás haciendo es por su bien. No todos, uno que otro por ahí te comenta, el famoso “te comento algo”; y bueno yo le intentó explicar, mis compañeros le intentan explicar también “esto va a ser paulatino, de acá no es que va a salir curado, esto va a seguir avanzando.

Encima la mayoría son de alzheimer, parkinson.y no van a salir curados. Si fuera así seríamos pioneros en esto ¿no?. Y eso es, por ahí no te llegan a entender, te dicen yo lo veo peor, es que ¡va a empeorar!.

Yo suelo tener una entrevista con un familiar por el tema de la medicación; entonces surgen de la entrevista los gustos que tiene, no le gusta hablar de autos, no le gusta hablar de política. Todo eso lo vuelco a la persona que está por arriba mío y ella le explica al resto. Bueno si es que los profesionales, los terapeutas por ahí si se llegan a olvidar o si yo veo algo así le recuerdo, mirá no le gusta hablar de política, para evitar que se sienta mal. Después no, nos solemos llevar bastante bien.

- *Y desde tu experiencia ¿Cuál crees que deben ser las principales habilidades o competencias que deben tener los profesionales que trabajan en el centro?*

Y no sé qué decirte porque no sé si todos piensan lo mismo.

- *Desde tu experiencia personal, como lo ves vos porque bueno seguramente cada uno lo ve diferente.*

Si por ahí como la rama es distinta. No se viene una, te doy un ejemplo, no voy a dar nombres, pero no quiere venir a la mañana porque está cansada, entonces cuando viene a la tarde viene re bien y cuando viene a la mañana viene medio apagada. Por ahí el que está a cargo de ese grupo te dice, la veo mal, tómale la

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

presión; y no, es solamente que no quiere estar, igual yo bajó, la controlo, mido; y le tengo que explicar mira no está enferma, le cuesta venir, una o dos veces.

- *Yo la otra vez te vi con una señora que no podía hablar en ese caso ¿cómo hacen para comunicarse, digamos, con esos pacientes?*

Mira yo no sé si serán los años, porque también con ella venimos trabajando hace unos años, ha sido interesante de que ya le conocemos algunos gestos; y hemos hablado con el doctor, mirá parece que tiene infección urinaria, hace gesto de dolor y efectivamente es eso.

Nosotros sabemos que cierto paciente tiene una conducta y hace ciertas cosas siempre, entonces cuando cambia es como, algo está pasando, algo le paso; y por eso hurgamos más con la familia, ahí descubrimos “no si porque vos sabes que”, te cuentan, pero ¡cuando metemos el dedo!.

- *¿Cómo es la relación con otros profesionales y se puede consensuar, intercambiar opiniones, hay cooperación?*

Te voy a ser franco ha cambiado mucho, al principio eran medio tajante, eran como que no podías opinar. Pero bueno con el tiempo es como que hemos tomado más terreno y la verdad que las opiniones se valoran como la de todos; cada uno en su rama pero bien, no por querer ganarle al otro, sino para poder ayudar a fulanito de tal. Por ahí muy al principio, digo 7 años llevo, era como que no, y era sólo una mesa de decisión, y ahora no, ahora eso pasó ya, así que eso no ocurre más.

- *¿Piensa que le es fácil comunicarle a otros como se siente o que espera de ellos?*

No, comúnmente cuando hay algún que otro altercado, no intento ir al choque primero, dejo pasar un tiempo unos días y ahí hablo ya sean superiores o compañeros porque por mala experiencia en otros lados hablar en caliente es feo. Igual yo soy así siempre, yo me caracterizó por ser así, en casa también es igual que pase un poquito la tormenta y ahí llegamos a un consenso casi siempre.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

- *¿Le resulta fácil darse cuenta que es lo que sienten y esperan los demás de usted?*

Por lo general con gente que conozco mucho sí, si no lo conozco mucho no. Con pacientes casi siempre sí por eso digo capaz será por el tiempo, no tengo una relación de amistad, pero a ellos los veo de lunes a viernes, 8 horas.

- *Recuerda alguna oportunidad en la que haya recibido comentarios negativos sobre su trabajo? ¿cómo se sintió y qué pensamientos surgieron?, ¿cómo reaccionó ante los comentarios?*

Sí, sí totalmente, primero es como enojó pero como yo no soy de hablarlo, recapacito e intento ver qué ocurre, casi siempre por decisión propia, casi todos los fines de año, yo me reúno con mi jefa aparte y le pregunto cómo va mi desempeño, si le gustó mi desempeño o no. Es algo mío, es que yo lo viví en otro lado, no trabajando, sino en otra experiencia personal de vida, estaba en una organización sin fines de lucro y teníamos algo que se llamaba inventario de compañeros. Entonces se decía las cosas buenas y las cosas malas.

- *¡Qué bueno eso me encanta!*

Sí, nunca lo pude implementar acá, me hubiese gustado. Está bueno para trabajar en equipo, más que acá es todo interdisciplinario. Bueno es que yo hice trabajo en equipo, o sea hice una capacitación de un año de trabajo en equipo. Es una pavada pero al que estaba conmigo le molestaba que yo haga esto (hace sonar los dedos al apretarlos) ¿entendés?; a ver yo sé que no tiene mucha relevancia, pero sí yo sé que a vos te molesta no lo hago más o intento no hacerlo. Entonces sí hay otro que le molesta que silbe intento no hacerlo y puedo abrirme. A mí me molesta que me estén persiguiendo a cada rato, ¿le diste la medicación?, ¿hiciste esto?; a mí me molesta porque ya sé lo que tengo que hacer, tengo todas las alarmas en mi celular, tengo una hoja grande en una pizarra y yo sé lo que tengo que hacer. Cuando me vienen así, eso sí me molesta. Entonces eso sería bueno como para abrirse, cuesta hacer eso de decir las cosas

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

malas del compañero, yo te quiero decir cuesta el principio, pero después al ser constante se puede. Pero bueno ese inventario de compañeros sería muy bueno.

- *¿Podría describir una situación en el trabajo en la que haya necesitado pedir ayuda o tuvo que ayudar a otro profesional?*

Sí, sí siempre, recuerdo por un desmayo, era una mujer que se desvaneció. Gracias a Dios era muy flaquita, la levante, se había lastimado, se había caído. Entonces tuve que pedir asistencia, me tenían que traer el algodón, me tenían que traer un trapo, algo para hacerle presión; yo era el primero que le estaba haciendo el auxilio, el resto llamaron a emergencia porque sino hacer todo eso sólo no puedo. Pero si hay asistencia, te ayudan a llevarlos al baño, bueno yo estoy con mis compañeros, ellos están en todo.

Con la paciente que me viste por ejemplo hay que darle de comer, a veces le doy de comer yo, a veces le da de comer otro. También hay que tener el teléfono a mano siempre.

- *¿Podría hablarme sobre alguna ocasión en la que haya intentado hacer algo en el trabajo y no lo logró? ¿cuáles fueron sus emociones y pensamientos al respecto? ¿qué sucedió luego? ¿buscó otras maneras de hacerlo?*

Te lo comenté ya, creo lo que me hubiese gustado es lo de decirte con el compañero que te gusta, que no te gusta, no ofendiendo, hablando de buena manera. Se charla, porque se ha charlado igual, a veces medio por arriba porque yo veo como que esta ese temor, se va a ofender, y no, no es así, son pavaditas nomas. Si hay alguien que hable mucho mucho mucho, como, ¡habla un poquito menos! y controláte; y si porque va a haber algo le moleste también de mí, algo que se pueda modificar.

- *En el desarrollo de sus tareas ¿debe estar en contacto directo con los pacientes? ¿cuánto tiempo?*

Si casi todo el tiempo.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

- *¿Cuáles considera que son las principales dificultades de los pacientes de este centro?*

Creo que hay un poquito de todo, porque el que no se puede comunicar es un libro cerrado y el que tiene dificultades de movimiento es complicadísimo también.

La mayoría de los que tienen dificultades en la movilidad están bien cognitivamente, porque no es que vienen por demencia, sino vienen por algo motriz, están bien, lo quieren hacer y no pueden. Por lo que tenés que estar “eso no, yo te ayudo” y algunos son testarudos, se paran igual. Entonces no lo van a entender, yo voy a tener que estar o un compañero mío siempre cerca, pero ya tenemos identificados digamos quienes son, están los que se mueven solos y los que necesitan ayuda y ya sabemos quiénes son.

En los que tienen mucho deterioro cognitivo se complica si la familia no nos ayuda. Vos viste el proceso de los psicofármacos, hasta que hacen efecto o “regulan” a la persona tiene un lapso como que pareciera que tuvieran sueño. Entonces a veces hay que pelear con el familiar diciendo “no, no le di porque duerme todo el día”, y todavía no le entró o sea no le hizo el efecto.

Las familias que no ayudan, que hay algunos y hubieron otros que ya no están más, complican mucho. Por ejemplo si en la semana de trabajo nuestro estaba bien, llegaba el fin de semana y “no, no le di porque me durmió todo el día”. Después venía el lunes que era un toro, todo nervioso y yo digo ¿qué le pasó?; y empezamos de nuevo otra vez y llega el fin de semana largo, ni te cuento, ni te cuento venia ¡bastante mal!.

- *¿Recuerda haber vivido situaciones que le hayan generado un alto nivel de malestar emocional? ¿cuáles? ¿qué emociones recuerda haber sentido? ¿cuáles fueron sus pensamientos y conducta ante la situación vivida?*

Cuando es algo evitable si me molesta, te doy un ejemplo reciente, había una persona que ya la habíamos notificado que tenía problemas respiratorios. Así que se lo podían llevar a que lo vean, estuvimos así como 3 semanas, casi 4. Cuando se decidió no va a entrar más hasta que no me traiga el certificado, se lo lleva a la

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

revisación y en una semana fallece de neumonía. Super totalmente evitable si nos hubieran hecho caso, no es de acá es de su familia y eso me molesta. Te digo la verdad, intento separar porque cuando yo empecé era más chico y no podía separar el vínculo que hacía con la gente, ahora no.

- *En estos casos por ejemplo cuando fallece un paciente, ¿ustedes se reúnen los profesionales para hablar de eso, si es que les afectó, o si algo más les afecta en el trabajo y les hace sentir mal, tienen un psicólogo con quien hablar en estos casos?*

No, ahora no hay, hubo un tiempo en que había un psicólogo, pero no lo pusieron más, hubo como un cierto rechazo de otros compañeros míos. Igual no me gustó mucho porque era como una terapia grupal y no me gustó, a mi entender debería ser personal. Igual te digo esa vez que vino era grupal, era como bastante incómodo. No es que no me gustó, pero no le vi mucho sentido porque nadie se animaba a hablar, habrá venido un mes. Claro nadie se ponía a hablar y después cuando se iba vos veías a todos enojados. Entonces viste que se yo, ¡no te van a pedir que cuentes los chismes!, pero de apoyo y eso no se a mí sinceramente me gustaría más si fuera particular, si fuera personal.

- *Ante el desborde emocional de un paciente, ¿cómo se aborda la situación?*

Depende lo que tenga, si esta alterado, agresivo, obviamente que no se puede responder con su agresividad. Lo intentamos sostener con la medicación, si es que se nos escapa de mano, lo tengo yo, se llama a la familia. También la mayoría de las veces casi siempre sabemos porque es. Entonces volvemos siempre a lo mismo, no tomó la pastilla, “no porque nos faltó esto” o si no ¿cómo es? “no compre” y pero ¿porque no nos avisaste? tenemos un montón acá, “bueno no sabía”.

Después si se golpean, el protocolo es llamar a la familia, a la emergencia primero y después a la familia. La familia tiene que venir y si no viene es cosa de la familia. Ahí si cuando tiene que haber un traslado en ambulancia voy yo, con la misma ambulancia, hasta el lugar donde los llevan y después cuando llega la

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

familia yo me retiro porque de acá no pueden ir solos. Así que esos son los protocolos por algún accidente o algo que pueda ocurrir.

- *Cree tener todas las herramientas para abordar este tipo de situaciones como por ejemplo el desborde emocional? ¿considera necesario tener capacitaciones al respecto?*

Mirá hasta ahora el protocolo que tenemos funciona, va a funcionar hasta en un momento va a pasar algo x, y van a decir bueno no funciona hay que agregar algo más. Hasta ahora no ha pasado nada que no se solucione, no sé por ejemplo nadie se murió hasta ahora.

- *y por ejemplo cuando un paciente está muy caído, depresivo en ese caso ¿qué hacen lo tratan más individualmente con el psicoterapeuta?*

Si con el psicoterapeuta, se llama igual a la familia porque acá lo tienen que traer compensado, o sea, no se va a recibir a alguien así depresivo. Acá tiene que estar compensado porque vos fijate que no es terapia individual, ellos están en un grupo. Si tenés a alguien que está llorando todo el tiempo en ese grupo, ¡efecto dominó!, van a empezar a recordar hasta del gatito que tenían cuando tenían 5 años; y van a empezar a llorar todos, entonces no, se intenta que no.

- *¿Se siente motivado/a para venir a trabajar? ¿cree que hubo cambios en su motivación desde que ingresó a la institución hasta la actualidad?*

Motivación si siempre hay, a mí me gusta, me gusta trabajar acá.

- *¿Se siente cansado emocional o físicamente? ¿cree que ese cansancio que tiene algo que ver con las situaciones que se presentan día a día en el centro?*

No, la verdad no, no yo por ahí un poquito suelo tener cefaleas por estrés y más que nada es por cuestiones económicas, no es por el trabajo; es como “no llego a fin de mes y el jardín de nene”, más que nada es por eso. Tuve un tratamiento

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

con una neuróloga de mi obra social y me dijo que era más que nada por estrés y el trabajo no, la verdad que no.

- *La última pregunta, ¿cuáles serían las ventajas y desventajas de trabajar en un centro de salud mental?*

Mira yo he hecho las prácticas en hospitales públicos y me gusta más acá. Quizás porque yo ya me sé manejar, me gusta la forma de trabajar en equipo, y aparte no somos mucho personal tampoco, entonces abordar más gente no me gustaría.

Me siento cómodo en mi posición, en donde estoy; y si me tuvieran que dar otro trabajo o este, y no yo me voy a donde yo sé que hacer. Por ahí al principio quizás a veces había quejas, como te había dicho y ahora ya no hay más quejas, siempre son felicitaciones. Yo llevo una tabla personal y hace bastante no hay ningún accidente, entonces para mí eso es satisfactorio.

- *¿Desventaja ves alguna?*

Si puede ser, aunque no me molesta, si puede haber una que otra saturación a veces de pacientes; o mirás a alguien y decís como lo pudieron aceptar si no tiene nada que ver con esto, pero como nosotros no hacemos los ingresos.

Y bueno podría ser tal vez lo de los familiares que a veces no entienden y eso te cansa. Pero igual el tiempo te ayuda a separar esas cosas. Porque cuando yo recién empecé acá me llevaba todo eso, me sentía mal, me encariñaba con un paciente y se me moría, me ponía re mal. Entonces yo empecé separar, desde que nació mi nene es como que dije “no me puede afectar”, ahora llegó a mi casa y me olvidó del trabajo; también no sé planear las vacaciones todo eso, cosas que por ahí no tenía antes del trabajo porque no podía económicamente. En cambio como que ahora pienso en otras cosas que son de despeje. Bueno no sé si te ayudo si necesitas algo más me avisas.

- *Sí me re ayuda, gracias por tu tiempo.*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

ENTREVISTA PSICÓLOGA A

- *¿Cuál es su función en este centro?*

Bueno yo soy psicóloga, coordino grupos terapéuticos y además atiendo pacientes de manera individual.

- *Tengo entendido que hay diferentes grupos, como el 1000, 2000, ¿Cuál de estos grupo te toca coordinar?*

Si, el grupo que coordino es el 1000 en este grupo los pacientes tienen un deterioro cognitivo leve y en general en cuanto a su movilidad están un poco limitados porque es un grupo que la mayoría tiene parkinson. No todos, pero bueno, viste que hay pacientes en silla de rueda o que usan bastón o en andador, pero a nivel digamos de sus facultades psíquicas o mentales están bastante bien, sí.

- *¿y los pacientes que atiende individuales son de los grupos también o vienen de abajo de PAMI?*

Y de todo, o sea, algunos son pacientes que están en otro grupo, del 1000 en este momento no, pero si tengo pacientes que atiendo individualmente de otros grupos. También estoy en la parte de consultorios externos de PAMI, digamos, de los pacientes que vienen de PAMI.

- *¿Hace cuantos años se recibió? ¿hace cuántos años ejerce la profesión?*

Mira yo me recibí en diciembre del 2008 y desde ese momento empecé a trabajar en distintas instituciones.

- *¿Trabajó antes en alguna otra Institución de salud mental?*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Si, si yo hice la concurrencia en el hospital Alvarez, en el hospital de día de ahí, también trabaje en un montón de otros lugares si, instituciones también geriátricas, en obras sociales.

- *¿Se realizan capacitaciones para el personal que trabaja en el centro? ¿de qué tipo? ¿tienen espacios para supervisar?*

Si está el ateneo que son los jueves y también tenemos espacios de reuniones de equipo donde se trabaja sobre los casos, sobre cada paciente. Si, si hay.

- *¿Podría mencionar los conflictos o problemas que se presentan regularmente en este centro?*

No en general digamos que se trabaja de una forma muy..., va yo me siento como muy acompañada por el grupo de profesionales.

- *Y ¿con los pacientes qué dificultades se presentan?*

Y a veces es justamente el tema de la conciencia de enfermedad, el tema de las dificultades que van surgiendo, como cuando no quieren usar a veces la silla de rueda. Con la familia también con la aceptación de la enfermedad o de las dificultades que van surgiendo, por ahí no les parece que deban usar el bastón o esas cuestiones.

Una cosa que me parece importante también resaltar es que la gran mayoría de los pacientes, por lo menos que yo veo, son pacientes que quieren venir. Entonces eso es algo como ¡muy importante! porque he trabajado quizás en otras instituciones en donde que por ahí les cuesta más. Acá creo que la gran mayoría ha podido cómo apropiarse, en el buen sentido, de la propuesta y venir. Vienen contentos, disfrutan de venir, ya te digo habrá alguno que por ahí no o le cueste más, pero la mayoría vienen con ganas.

- *Y desde la experiencia de trabajar en este centro ¿cuáles cree que deben ser las principales habilidades o competencias de los profesionales?*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Bueno poder trabajar en grupo, si y el tema de la interdisciplina es fundamental por el hecho de que cada uno desde su lugar aporta. Es muy rico poder trabajar así, digamos con un T.O., con un musicoterapeuta, es muy enriquecedor. Es muy importante tener cierta flexibilidad también ¿no?, porque por ahí uno viene con un discurso muy de cada profesión; poder escuchar otras miradas, es súper importante y enriquecedor para nosotros como profesionales y también obviamente para los pacientes.

- *¿Cómo es la relación con otros profesionales?. En caso de necesitar otras opiniones, ¿hay cooperación, intercambio de visiones? ¿Se puede dialogar y consensuar respetando todas las visiones?*

Sí, si como te dije yo me siento muy acompañada por todos, realmente nos llevamos muy bien; y si hay intercambio de visiones, cooperación. De no ser así, no se podría trabajar desde la interdisciplina.

- *¿Le resulta fácil darse cuenta qué es lo que sienten y esperan los demás de usted?*

Sí, porque somos un grupo de profesionales que nos conocemos todos. Con el paciente y la familia uno se da cuenta en general, lo que sienten y esperan. Demandan mucho y desde el centro se contiene y acompaña a la familia. Esto se trabaja a veces desde mi espacio de psicóloga, a veces he tenido, es frecuente tener entrevistas vinculares, por ahí vienen con el hijo o con la pareja. Si se trabajan cuestiones de la convivencia o este tema de bueno “el ya no es el que era” ¿no?, es fuertísimo.

- *¿Piensa que le es fácil comunicar a otros cómo se sienten o qué espera de ellos?*

Sí en general si, también tiene que ver con la situación, si yo creo que tiene mucho que ver con el hecho de que en general es un grupo de profesionales que no va cambiando todo el tiempo ¿no?. Es bastante estable y entonces es más fácil por ahí decir “bueno mira yo pienso otra cosa o me sentí así en tal situación”. Es como más fácil poder hablar que por ahí en un grupo que va cambiando todo

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

el tiempo. Eso hace que bueno, uno se vaya conociendo, vaya pudiendo hablar más cosas, tener más y mejor comunicación.

- *Recuerda alguna oportunidad en la que haya recibido comentarios negativos sobre su trabajo? ¿cómo se sintió y qué pensamientos surgieron?, ¿cómo reaccionó ante los comentarios?*

No recuerdo ahora, pero estas cosas como diferencias hay, como en todo lugar que se trabaja con muchas personas, pero se pueden hablar y en general bueno uno busca acuerdos.

- *¿Podría describir una situación en el trabajo en la que haya necesitado pedir ayuda o tuvo que ayudar a otro profesional?*

Estoy pensando pero sí, sí esto pasó.

- *Puede ser también una situación que le haya pasado a algún colega.*

Si pasa por ejemplo, no se estás en un grupo y ves que uno de los pacientes se siente mal; y ahí siempre acudimos a los chicos de enfermería o los asistentes y ellos nos ayudan en este momento a poder resolver esta situación. Además es importante no descuidar el grupo ¿no?, porque es un dispositivo grupal. Me ha pasado por ahí que le bajó un poco la presión a uno un día de calor, bueno poder decirle a Juli o a cualquiera de las chicas y chicos “mira fulano de tal no está bien fíjate”, entonces van y le chequean la presión. Siempre todo el tiempo estamos trabajando con otros.

- *¿Podría hablarme sobre alguna ocasión en la que haya intentado hacer algo en el trabajo y no lo logró? ¿Cuáles fueron sus emociones y pensamientos al respecto? ¿Qué sucedió luego? ¿Buscó otras maneras de hacerlo?*

A veces sucede que uno se propone por ahí trabajar más con determinadas familias. Bueno por cuestiones de que por ahí la familia también está muy

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

desbordada y atendiendo muchas situaciones, no se llega a veces a trabajar todo lo que a uno le gustaría. Digamos, porque por ahí no pueden venir, tienen dificultades, no sé los hijos trabajan y tienen dificultades para poder organizarse. O no sé hay otras situaciones familiares que bueno también suceden y me exceden. Entonces eso a veces pasa, pero pasa en todos los trabajos.

- *En el desarrollo de sus tareas ¿debe estar en contacto directo con los pacientes? ¿cuánto tiempo?*

Y si todo el tiempo casi, salvo los espacios de las reuniones de equipo, las supervisiones y las capacitaciones, sino siempre estoy con los pacientes.

- *¿Cuáles consideran que son las principales dificultades que tienen los pacientes de este centro?*

Y depende mucho también de cada grupo. Las dificultades a veces están en los vínculos, con las familias, no pueden acompañar con todo lo que la persona necesita. Por diferentes motivos, a veces por ejemplo trabajan muchas horas.

Hay historias también vinculares entre ellos, que bueno vienen de años por ahí y bueno es angustiante, difícil la enfermedad de un ser querido.

- *¿Le resulta fácil comprender lo que siente y necesita un paciente?*

Por el tipo de patologías que hay sabemos que el paciente no va a mejorar y que va a ir pasando por distintos momentos del proceso de la enfermedad. Probablemente, no sé, un paciente transite por muchos estadios y por muchos momentos diferentes.

Así que desde el principio lo vas acompañando ¿no?, los conocemos bastante, sabemos lo que les molesta, lo que les gusta.

- *¿Recuerda haber vivido situaciones que le hayan generado un alto nivel de malestar emocional?*

Bueno si, cuando uno trabaja con personas y sobre todo bueno, en esta situación que por ahí algunos tienen como más vulnerabilidad o dificultades, no solo

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

motoras. También a veces a mí me pasa y es algo que trato de trabajar en mi espacio individual de terapia. Si a veces no es fácil trabajar muchas horas con personas que están en este proceso, bueno de demencia ¿no?. Es muy desgastante, por ahí uno tiene que poner como mucho, estar todo el tiempo ahí, armando y lleva mucha energía.

Pero bueno nada, también uno va desarrollando otras herramientas y lo que a mí me ayuda mucho, bueno además de la supervisión, es mi propio trabajo en terapia. Porque si, no es fácil estar, por ahí ya sea en los espacios grupales o individuales con gente que está atravesando esa problemática ¿no?; que por ahí se olvida de las cosas o mismo a veces ellos mismos se angustian. No es fácil, esos son momentos difíciles; aparecen preguntas como “¿para qué seguir así?”, me ha pasado.

El tema del vínculo con la muerte, hace no tanto falleció un paciente del grupo 1000 y fue un golpe muy duro para todos sus compañeros. Entonces hubo que trabajar bastante con ellos esto de, bueno que su compañero ya no estaba y de cómo lo querían recordar. Se hizo como una especie de votación y ellos eligieron. Esta persona este paciente que falleció en el último tiempo se había dado cuenta de que le gustaba mucho pintar. Entonces los compañeros dijeron que lo que querían hacer para recordarlo era dejar una de sus obras puestas en los lugares en donde ellos estaban. Era como una manera de que él esté presente, aunque sea a través de su obra, como un homenaje. Eso me pareció genial, de verdad que sí, pero bueno sí fue muy movilizante, sí.

- *Ante el desborde emocional de un paciente, ¿cómo se aborda la situación?*

Si ante el desborde emocional más que nada, bueno uno trata de ver qué es lo que lo generó. A veces uno trata de darle curso ahí en el grupo, se puede llamar a los asistentes para que lo contengan. Después por ahí yo me quedo individualmente si es algo que surgió ahí, si quiere hablar, qué le anda pasando, si lo note de alguna manera diferente.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

- *¿Cree tener las herramientas necesarias para abordar este tipo de situaciones? ¿considera necesario tener capacitaciones al respecto?*

Si las capacitaciones son fundamentales y todas las herramientas no creo tener, tengo algunas, pero nada sí siempre está bueno tener los espacios de formación, también los espacios de la reunión de equipo son sumamente importantes, sobre todo con este tipo de pacientes, en donde cada uno aporta desde su experiencia.

- *¿Se siente motivado/a para venir a trabajar? ¿Cree que hubo cambios en su motivación desde que ingresó a la institución hasta la actualidad?*

Yo vengo con ganas en general, a ver hay días y días ¿no?, como todo el mundo, pero sí, sí vengo con ganas, siempre hay un buen clima laboral. Y cambios en la motivación, bueno yo no hace tanto que estoy, hace dos años; y bueno en el funcionamiento del día a día, por lo menos en el tiempo que yo estoy no hubo un cambio así tan fuerte, tan grande en la motivación.

- *¿Se siente cansado emocional o físicamente? ¿Cree que ese cansancio que tiene algo que ver con las situaciones que se presentan día a día en el centro?*

No es un buen momento para responder porque vengo de las vacaciones y estoy divina, pero me preguntas en un mes y te voy a decir que sí. Es por esto que te decía que a veces es como muy desgastante trabajar con esta población ¿no?. Sobre todo cuando el proceso demencial va avanzando, y aquí uno tiene que poner todo el tiempo de uno, como para poder armar la escena del grupo, es difícil.

Es desgastante, lleva mucha energía psíquica la verdad, este. Por eso yo te digo hoy estoy divina, pero venís dentro de un mes y te digo quiero las vacaciones otra vez.

- *¿Cuáles considera que serían las ventajas y desventajas de trabajar en un centro de salud mental?*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Sí la verdad que como ventaja veo que es un dispositivo que está muy bueno. A mí me parece que es super importante esto de que el paciente en la medida de lo posible pueda estar la mayor cantidad de tiempo en su casa, con sus cosas, con su familia, con sus vínculos ¿no?. Porque la institucionalización trae consecuencias también, como no ver tanto a la familia, subjetivas también. Uno ya está en un lugar en donde bueno tiene que cumplir con los horarios, las cosas, y cada vez tienen menos lazos sociales.

Otra ventaja también es el poder conocerse bien entre profesionales al ser un equipo de trabajo estable y esto genera que haya un buen ambiente de trabajo.

- *Y ¿las desventajas de trabajar acá?*

Podría ser lo que te comenté antes, que no es fácil trabajar muchas horas con personas que padecen estas enfermedades, como la demencia. Es muy desgastante, y lleva mucha energía.

- *Muchísimas gracias por tu tiempo.*

No de nada,

ENTREVISTA TERAPISTA OCUPACIONAL B

- *¿Cuál es su función en este centro?*

Bueno soy licenciada en terapia ocupacional y mi función es atender los talleres, tanto en geriatría que es en el primer piso, como en PAMI que es en planta baja. Estoy también haciendo una suplencia por coordinación de grupos. Estoy prácticamente en todos los grupos.

- *¿Hace cuantos años se recibió? ¿hace cuántos años ejerce la profesión?*

En el 2005 y empecé a trabajar rápidamente sí.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

- *Antes de ingresar a la misma ¿trabajó antes en otras instituciones o centros de salud mental?*

Yo trabajé antes en otras instituciones también en geriatría, un lugar de residencia para adultos y acá, en salud mental es la primera vez que trabajo.

- *¿Hace cuántos años trabaja acá?*

Aproximadamente 6.

- *En el centro, ¿se realizan capacitaciones para el personal o espacios de supervisión?*

Si se realiza una vez por mes aproximadamente ateneos y también reuniones de equipos en donde se trabajan algunos casos de pacientes y en donde todos los profesionales aportan desde sus conocimientos y experiencias.

- *¿Podría mencionar los conflictos o problemas que se presentan regularmente en este centro?*

Nosotros en realidad no nos enteramos mucho de la parte administrativa interna porque es un manejo que nosotros no lo tenemos, así que no. Tenemos una buena relación digamos entre profesionales. Con los pacientes digamos las dificultades que pueden surgir en un centro de salud mental, puede ser alguna persona que se descompense. Pero digamos que nosotros lo podemos resolver y hay toda una estructura e incluso de acá salen de internaciones así que digamos que conflictos de convivencia no hay.

Lo que pasa es que todas estas patologías invaden la vida diaria de la persona entonces es muy complicado. Afecta las dinámicas familiares. A veces ellos no pueden colaborar porque no están en condiciones. Por ejemplo el tema de la higiene en algunos grupos cuesta más, entonces hay que trabajar mucho y también la toma de la medicación en tiempo y forma. Pero en realidad eso tiene que ver con la población y la profesión nuestra, digamos que son las cosas que

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

surgen normalmente. Además aquí no es agudo están todos compensados salvo alguna excepción.

- *Y desde la experiencia de trabajar en este centro ¿cuáles cree que deben ser las habilidades o competencias de los profesionales que trabajan en el centro?*

Lo más importante es poder trabajar en equipo porque eso se hace todo el tiempo, son todos profesionales con una gran formación y eso permite poder aprender mucho más que si se trabaja individualmente.

- *¿Cómo es la relación con otros profesionales? En caso de necesitar otras opiniones, ¿hay cooperación, intercambio de visiones? ¿se puede dialogar y consensuar respetando todas las visiones?*

Si es muy buena la relación entre profesionales, nos conocemos y respetamos mucho el aporte que realiza cada uno.

- *¿Le resulta fácil darse cuenta que es lo que sienten y esperan los demás de usted?*

Bueno con respecto a los colegas si uno se puede dar cuenta, ya que nos conocemos todos y todos hacemos lo que podemos cada uno desde su mirada, desde su profesión.

Los familiares bueno con respecto a los que esperan y sienten en general, imagínate demandan, muchas veces las expectativas son altas porque es bastante angustiante lo que les sucede. Empieza a irrumpir la enfermedad y sobre todo, bueno, mucho alzheimer y demencias. Entonces las familias no están acostumbradas al manejo, así que nosotros desde acá por supuesto que orientamos, facilitamos, incluso ofrecemos la jornada completa si la obra social lo autoriza.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

La demanda depende también de la familia, de la estructura que tengan y de cuántos son. De la edad también porque muchas veces también el paciente es tan añoso como suponéte la esposa. Entonces también hay que ayudarlos mucho, pero acá reciben contención. Cada vez que ellos necesitan una reunión, la familia sabe que no tiene más que llamarnos y la reunión se le ofrece y se hace. Te demandan mucho es verdad.

- *¿Piensa que le es fácil comunicar a otros cómo se siente o que espera de ellos?*

Si pienso que en general todos los profesionales tenemos un buen manejo de eso, esto creo que es porque el equipo de trabajo está hace bastante tiempo y nos conocemos bastante.

- *Recuerda alguna oportunidad en la que haya recibido comentarios negativos sobre su trabajo? ¿cómo se sintió y qué pensamientos surgieron?, ¿cómo reaccionó ante los comentarios?*

¿Todavía estamos hablando de este lugar no?

- *¿Puede ser también de otro trabajo?*

Si estaría bueno aclarar, en otro trabajo si claro, si maltrato personal, maltrato laboral digamos, sí. Sí pero no acá, acá en el centro de día eso no existe la verdad. Tenemos muchas reuniones y se puede aclarar todo. Aparte es un grupo tan estable que entonces todos nos cuidamos, nos conocemos. Yo la verdad que hasta ahora no me enteré de conflictos tampoco.

- *¿Podría describir una situación en el trabajo en la que haya necesitado pedir ayuda o tuvo que ayudar a otro profesional?*

Si siempre, por cualquier situación que se presente en la que se necesita ayuda sabemos que siempre están los asistentes. Por ejemplo con el tema del baño, hay personas que necesitan, digamos una supervisión durante, si, el tema del baño, esto es AVD (actividad de la vida diaria). Nosotros no estamos para eso, pero si

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

los asistentes se ocupan, nosotros sabemos a quién tenemos que llamar y se resuelve.

- *¿Podría hablarme sobre alguna ocasión en la que haya intentado hacer algo en el trabajo y no lo logró? ¿cuáles fueron sus emociones y pensamientos al respecto? ¿qué sucedió luego? ¿buscó otras maneras de hacerlo?*

Si yo el proyecto que tenía era abajo, en lo que es el sector de PAMI de jardinería. Pero como se agrandó un poco la institución, entonces se modificó un poco el tema de la luz solar y ya ese lugar era un espacio de tierra que quedo ya muy, muy húmedo. Entonces adaptamos y en vez de trabajar con la tierra directamente armamos macetas. Tenemos todos los maceteros y los corrimos de lugar. El proyecto terminó quedando bien, pero tuvimos que modificar el lugar. Todo se puede se puede charlar. A mí ya me prometieron que iban a sacar el techito ese que está más adelante y vamos a tener más lugar. En fin se pudo solucionar.

- *En el desarrollo de sus tareas ¿debe estar en contacto directo con los pacientes? ¿cuánto tiempo?*

Si todo el tiempo.

- *¿Cuáles consideran que son las principales dificultades que tienen los pacientes de este centro?*

En el caso mío, bueno AVD que es el tema también de la comida, porque acá también se quedan a almorzar y todo. En PAMI el manejo de la medicación, bueno lo hace la enfermera, pero al principio hay que organizarlo bastante. Puede ser también las dificultades en la higiene en eso, que no se dan cuenta.

En el caso de mis grupos, porque los grupos no son iguales y no son todos los días los mismos, salvo excepciones.

También están las dificultades que tienen que ver con que no hay un debido acompañamiento por parte de la familia. A veces por problemas por problemas económicos deben trabajar muchas horas o por otros motivos.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

- *¿Le resulta fácil comprender lo que siente y necesita un paciente?*

Depende del grado de la enfermedad. Igual es un proceso que muchas veces llegan bastante bien y pueden comunicarse, decir que les pasa, que sienten. Bueno y las enfermedades acá son progresivas y crónicas. Entonces el deterioro nosotros lo vamos viendo desde el principio. Incluso también a veces pueden estar con algún problema, digamos neurológico que todavía no es muy grave; pero si se cae entonces tiene una fractura y eso ya empieza a generar también un deterioro a nivel orgánico, físico. Empiezan los impedimentos claro y se les hace más notable a ellos.

- *¿Recuerda haber vivido situaciones que le hayan generado un alto nivel de malestar emocional?*

A mí cuando fallece un paciente, bueno digamos que me conmueve cuando fallecen y también cuando se descompensan y hay que internarlos. En ese momento, también está el grupo y uno tiene que tratar de no demostrar la enorme preocupación y el dolor que nos causa por el resto del grupo.

- *Ante el desborde emocional de un paciente, ¿cómo se aborda la situación?*

Ante el desborde emocional, en el caso de algunos pacientes, hay autorización de la familia, está la firma y todo como corresponde, para darle una medicación digamos de rescate, pero eso está todo autorizado. Hay un protocolo, viste nosotros eso no lo manejamos pero avisamos al enfermero.

- *¿Cree tener las herramientas necesarias para estos abordar este tipo de situaciones? ¿Considera necesario tener capacitaciones al respecto?*

Si claro, siempre se necesita tener capacitaciones, uno va adquiriendo herramientas a través de los conocimientos teóricos y por la misma experiencia, pero siempre se puede mejorar.

- *¿Se siente motivado/a para venir a trabajar? ¿cree que hubo cambios en su motivación desde que ingresó a la institución hasta la actualidad?*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Bueno mirá, vivo a 6 cuadras acá, así que vengo feliz, aparte acá particularmente yo me siento respetada, hay un buen clima. Sin ser perfecto porque eso sería una tontería, pero no hay nada que diga, bueno hoy no quiero ir, no nada, no porque todo se puede hablar. El ambiente lo hacemos nosotros, demasiado ya tenemos con que tenemos que estar bien, claro porque si no digo, que le vamos a ofrecer a los pacientes. Si, no yo estoy contenta de trabajar acá.

- *¿Se siente cansado emocional o físicamente? ¿Cree que ese cansancio que tiene algo que ver con las situaciones que se presentan día a día en el centro?*

Si me siento cansada si porque se necesita mucho estímulo, por qué digamos que el estímulo no parte de ellos, nosotros tenemos que habilitar y facilitar. Y se hace cuesta arriba muchas veces, es desgastante si, por lo menos para mí sí, yo salgo cansada realmente, sobre todo psíquicamente.

- *¿Cuáles considera que serían las ventajas y desventajas de trabajar en un centro de salud mental como éste?*

Pero claro lo que pasa es, ventajas y desventajas hay en todo trabajo, qué desventaja no sé. Bueno no sé tal vez pueda ser que no puede haber mucha creatividad, digamos porque claro con la población que trabajamos, a veces genera como cierta frustración al ver que no van a estar mejor, bueno porque así es la enfermedad. Pero bueno eso después lo manejas porque sabes lo que podes esperar, entonces no exigís más. Tal vez la desventaja sería eso ¿no?, que el proceso creativo no va para arriba, sino al contrario.

Es una población que nosotros vemos como después van pasando por los distintos grupos hasta llegar al último. Y es como tratar de retardar más este momento, pero sabemos que va a llegar. Tal vez en una población de niños, de otro tipo, bueno pueda haber más satisfacciones, es diferentes, no sé, me imagino que sería así. Lo mismo es trabajar en un geriátrico, vos sabés que ahí, es el último eslabón. Y acá es un paso, porque muchas familias intentan que el geriátrico sea la última opción viste y tratan de poder mantener este espacio lo

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

más que se pueda, para no internalizarlo. Claro porque de última acá entran a las 9 y se van las 5 de la tarde; y sábado, domingo están con su familia y feriado con su familia.

Yo trabajé en varios y me quedé con un solo geriátrico y realmente es una lágrima porque están abandonados por la familia. Es así muchos no tienen familia y ves esto acá no se ve prácticamente.

- *Y ¿las ventajas?*

Y sería que la buena relación que hay entre profesionales, el buen trato y el buen clima que hay. Además acá no hay mucho tiempo, porque los grupos duran una hora y al estar en varios, prácticamente hay veces que no tenés ni siquiera tiempo para llevarte mal, así que claro es así.

- *Bueno eso era todo, gracias.*

No de nada

ENTREVISTA PSICOLOGA B

- *¿Cuál es su función en este centro?*

Bueno, yo soy Psicóloga y tengo una especialidad en neuropsicología clínica y mi función dentro del centro de día es de coordinadora del hospital de día. Eso quiere decir que yo soy coordinadora de los espacios o los grupos de profesionales y de pacientes que están dentro de grupos que se encuentran con un grado de deterioro de leve a moderado y de moderado a severo. Además de coordinar al grupo de pacientes que forman cada uno de los grupos coordino a los profesionales, que son los encargados de hacer la estimulación cognitiva y a los talleristas de arte, de yoga que también son los encargados de llevar a cabo los talleres de estimulación cognitiva.

- *¿Hace cuántos años trabaja en esta institución?*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

En este centro de día trabajo hace 8 años.

- *Antes de ingresar a la misma ¿trabajó antes en otras instituciones o centros de salud mental?*

Trabaje durante 8 años en una parte ad honorem y en otra parte como docente de las prácticas de la especialidad de neuropsicología de la UBA, en el hospital Durán en los consultorios externos de neurología infantil, haciendo evaluaciones neuropsicológicas a niños con trastornos del neurodesarrollo.

- *¿Se realizan capacitaciones para el personal que trabaja en el centro? ¿de qué tipo? ¿tienen espacios para supervisar?*

Si en el centro de día se hacen capacitaciones, efectivamente sí. Durante el año 2017, en ese año todos los meses, yo era la encargada de generar encuentros de 2 horas de duración; en los que se enseñaba acerca de las funciones cognitivas y cómo estimularlas según la especialidad y la profesión de cada uno de los profesionales y talleristas del centro de día.

Además desde hace creo que dos años, una vez al mes, se realizan encuentros en donde se invitan gente, por lo general externos al centro del día, para dar charlas. Las mismas son de dos horas sobre diferentes temas referidos a la gerontología y los adultos mayores en donde a veces se expone algún caso. Esas charlas están abiertas al público en general y también a los profesionales del centro de día. Siempre los casos se supervisan con el director del centro de día.

- *¿Podría mencionar los conflictos o problemas que se presentan regularmente en este centro?*

Los problemas que en general se presentan en el centro de día están vinculados; por un lado digamos a las funciones de los profesionales que cada uno debe tener para que no se superpongan las actividades; y por otro lado también con los profesionales hay muchos problemas con poder cubrir todas las ausencias y las faltas que hay. Eso es una cuestión a tener en cuenta con los profesionales.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

Con los familiares en general hay problemas en cuanto al cuidado del paciente que concurre al centro de día. En cuanto al asesoramiento porque no saben cómo por ejemplo sacarle el certificado de discapacidad o a qué profesional concurrir ante las dificultades que están vinculadas con la conducta en el marco de la demencia. También con cuál es el momento oportuno para internar al familiar cuando la sintomatología tanto conductual como cognitiva avanza.

- *Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son las principales habilidades o competencias que deberían tener los profesionales para trabajar en este centro?*

Las principales competencias o habilidades que deberían tener los profesionales para trabajar en el centro de día principalmente es tener la capacidad de trabajar con personas con demencia leve o moderada; y tener mucha capacidad de trabajar de manera interdisciplinaria porque tenemos mucho cruce entre los diferentes profesionales. Por otro lado poder, en este sentido de trabajar con personas con demencia, saber cuáles son los principales síntomas tanto cognitivos como conductuales y psicológicos para poder lidiar con ellos.

- *¿Cómo es la relación con otros profesionales? En caso de necesitar otras opiniones, ¿hay cooperación, intercambio de visiones? ¿se puede dialogar y consensuar respetando todas las visiones?*

La relación, como te dije, con los demás profesionales y /o talleristas es impecable, nos llevamos bien entre todos. En general hay muchos reemplazos en el centro de día; esos reemplazos profesionales los arreglamos entre nosotros; así que todo el mundo sabe en general como trabajan los demás. Esto también se permitió a partir de los encuentros que te conté, porque ahí nos pudimos dar cuenta que manera tiene cada uno de trabajar, así que si nos llevamos bien entre todos.

- *¿Le resulta fácil darse cuenta que es lo que sienten y esperan los demás de usted? ¿piensa que le es fácil comunicarle a otros cómo se siente o qué espera de ellos?*

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

En general si me es fácil darme cuenta acerca de lo que mis compañeros esperan de mí, tenemos una comunicación muy directa y, en ese sentido, muy horizontal. Así que en general mis compañeros cuando necesitan decirme algo a mí, en cuanto a mi rol de coordinadora o a los superiores, saben recurrir a mí, no hay dificultad con eso. Así que si me es fácil, creo que tengo buena capacidad para manejar gente en ese sentido.

- *¿Recuerda alguna oportunidad en la que haya recibido comentarios negativos sobre su trabajo? ¿cómo se sintió y qué pensamientos surgieron?, ¿cómo reaccionó ante los comentarios?*

Sí recuerdo una oportunidad que recibí dos veces comentarios acerca de mi trabajo por parte de una compañera y la verdad que bueno lo pudimos charlar, la verdad que ella sintió que yo había menospreciado su trabajo y se aclaró de la manera pertinente. Después volvió a suceder algo parecido y se volvió a aclarar. Digamos en ese sentido uno se cita a reunión, digamos ella pidió una reunión conmigo la tuvimos y se aclaró el problema.

- *¿Podría describir una situación en el trabajo en la que haya necesitado pedir ayuda o tuvo que ayudar a otro profesional?*

Si porque se trabaja interdisciplinariamente y por ejemplo actualmente dejé de hacer los talleres de estimulación, por eso es que en la coordinación también cuento con el apoyo de una compañera que es terapeuta ocupacional. Ella concurre todos los días al centro de día conoce a la perfección cada paciente y entonces ella hace trabajo más de campo y yo más operativo, administrativo y de coordinación de los espacios de trabajo.

- *¿Podría hablarme sobre alguna ocasión en la que haya intentado hacer algo en el trabajo y no lo logró? ¿cuáles fueron sus emociones y pensamientos al respecto? ¿qué sucedió luego? ¿buscó otras maneras de hacerlo?*

Hubo una situación en la que yo quise hacer algo y no lo logré, fue respecto al modo de capacitación de los profesionales; el modo en que se llevaban a cabo las

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

reuniones de una vez por mes de coordinación y eso fue advertido por el director. En un momento se decidió cortar con las reuniones y pensar otro modo para que haya más compromiso por parte de mis compañeros. Y bueno creo que a fin de mes voy a poner en marcha otro tipo de reunión para ver si así logró captar la atención de ellos.

- *En el desarrollo de sus tareas ¿debe estar en contacto directo con los pacientes? ¿cuánto tiempo?*

La verdad que la mejor forma de hacer mi trabajo es estando en contacto con los pacientes. Yo actualmente no tengo contacto directo con los pacientes porque dejé de hacer los talleres de estimulación, como te conté trabajo con una compañera que es terapeuta ocupacional que concurre al centro todos los días y conoce muy bien a los pacientes.

En este caso la variable tiempo no es lo más importante en cuanto a estar con los pacientes, pero sí conocerlos a todos. Así que lo más importante, no sería la cantidad de tiempo, sino estar en contacto con ellos; para que si uno tiene una reunión familiar le pueda dar la información que cada familiar necesita.

- *¿Cuáles considera que son las principales dificultades de los pacientes de este centro?*

Las dificultades de los pacientes del centro de día tienen que ver en un primer momento con la adaptación a la institución. Y en un segundo momento con la evolución de la patología de base que generalmente tiene que ver con demencia, con las dificultades, los síntomas psiquiátricos y conductuales que eso trae. Entonces esas serían las mayores dificultades que ellos tienen.

- *¿Le resulta fácil comprender lo que siente y necesita un paciente?*

Para poder comprender que es lo que sienten o necesitan los pacientes se necesita hacer un análisis funcional en cadena de la situación o del síntoma que apareció para poder dar cuenta, que es como el ABC de Ellis. Algunos pacientes ya no tienen lenguaje o tienen poco lenguaje o se irritan muy fácilmente. Entonces

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

en ese sentido uno tiene que aplicar esta cuestión o esta idea más conductual del análisis de la conducta en cadena para saber a partir de una conducta, un síntoma que emerge, saber cuál fue la situación que lo desencadenó, qué consecuencia tuvo y cómo y cómo se podría resolver en un futuro.

- *¿Recuerda haber vivido situaciones que le hayan generado un alto nivel de malestar emocional? ¿cuáles? ¿qué emociones recuerda haber sentido? ¿cuáles fueron sus pensamientos y conducta ante la situación vivida?*

Recuerdo una sola vez de haberme sentido mal, digamos, por ahí no haber sabido cómo mejorar esa situación. Fue con un paciente, hace muchos años cuando yo apenas entraba al centro de día, hace 8 años que estoy en el centro de día, así que hace un montón; y fue porque era un paciente que había salido del baño y quería volver a entrar al taller, y bueno se puso muy agresivo y tuve que llamar a las enfermeras para que lo puedan contener. En ese momento me sentí bastante indefensa y también tuve miedo por lo que pudieran llegar a sentir los otros pacientes.

- *Ante el desborde emocional de un paciente, ¿cómo se aborda la situación?*

Ante el desborde emocional de un paciente en principio uno tiende a no dejar que el paciente se desborde. Así que uno intenta eliminar las causas que pueden generar ese desborde, ya sea una alta exigencia o falta de flexibilidad cognitiva o mal interpretación de claves sociales. Entonces uno trata como de disuadir lo que le pueda estar molestando y en caso de que esto suceda efectivamente se llama a los cuidadores para que retiren al paciente del salón y lo lleven al tercer piso, que es donde lo pueden contener de manera individual para que esto no haga una cadena y desborde a todos los demás pacientes.

- *¿Cree tener las herramientas necesarias para estos abordar este tipo de situaciones? ¿considera necesario tener capacitaciones al respecto?*

Consideró que es importante tener capacitaciones de cómo actuar ante dificultades conductuales y además tener un protocolo de acción al respecto con los demás actores de la institución.

La trascendencia de la Inteligencia Emocional en los profesionales que trabajan en un centro de salud mental

- *¿Se siente cansado emocional o físicamente? ¿cree que ese cansancio que tiene algo que ver con las situaciones que se presentan día a día en el centro?*

No me siento cansada, ni física, ni emocionalmente. La verdad es que yo voy una vez por semana al centro, y no, no me siento cansada de mi trabajo en el centro de día.

- *¿Cuáles considera que serían las ventajas y desventajas de trabajar en un centro de salud mental?*

Las ventajas de trabajar en un centro de salud mental tienen que ver principalmente con poder poner en práctica y poder conocer un montón de patologías que uno lo ve en los libros; y que la cantidad de pacientes que uno ve en un centro de día, en general es mucho más superior que el que uno ve en un consultorio, por lo menos cuando uno recién empieza. La segunda ventaja es la interdisciplinariedad y poder trabajar con un grupo de trabajo que a uno lo sostenga y lo enriquezca desde lo personal y lo profesional.

La parte negativa me parece que es que si uno pasa muchas horas con pacientes que están deteriorados, la verdad que el nivel de sobrecarga es muy alto

- *¿Se siente motivada para venir a trabajar? ¿cree que hubo cambios en su motivación desde que ingresó a la institución hasta la actualidad?*

Si hubo momentos en que la motivación fue menor pero eso enseguida lo he solucionado buscando otras formas de trabajo, digamos dentro del centro de día, e intentando comunicárselo al director para ver cómo se podía modificar esta situación.

ORGANIGRAMA DE PROFESIONALES DE LA SALUD

