

Competencias emocionales para el bienestar laboral y el desempeño de enfermeras en la atención a pacientes con COVID-19

Emotional competences for job well-being and the performance of nurses in caring for patients with COVID-19

Angel Deroncele Acosta.¹ * <https://orcid.org/0000-0002-0413-014X>

¹ Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

* Autor para correspondencia: aderoncele84@gmail.com

Recibido: 11/11/2020

Aprobado: 13/11/2020

Estimado Editor:

La labor de las enfermeras es esencial en el tratamiento a pacientes con COVID-19, frecuentemente son ellas quienes están más cerca del paciente, con un contacto más directo, y con una alta exposición al contagio; ello provoca que estén expuestas de manera permanente a riesgos físicos que pueden afectar su salud, pero también a un tipo de “riesgo silencioso” que tiene una repercusión directa en su bienestar laboral: los riesgos psicosociales, los cuales necesitan de recursos emocionales que permitan su prevención y dominio.

Las enfermeras siempre han desempeñado un papel importante en la prevención y control de infecciones, el aislamiento, la contención y la salud pública. ⁽¹⁾ En el actual contexto sanitario mundial signado por la COVID-19, el estrés de rol se revela como riesgo psicosocial para las enfermeras.

Ello se debe entre otros aspectos a que se trata de una nueva pandemia, que requiere evaluar constantemente la pertinencia de los protocolos -en constante construcción y transformación-, la funcionalidad de las prácticas de enfermería, la adecuación de los roles en cada fase de la enfermedad, los mecanismos de comunicación con el paciente y con el resto del equipo médico, la participación en la toma de decisiones, los casos constantes y en algunos contextos crecientes de pacientes con la COVID-19, la capacidad de respuesta ante la gravedad, entre otros aspectos determinantes que son los que integrados aseguran el éxito de la práctica de enfermería en el tratamiento a pacientes con COVID-19.

Lo referido anteriormente requiere de una “atención especial a la protección de las enfermeras durante la epidemia de COVID-19” ⁽²⁾ y aún más allá de esta

pandemia, pues cotidianamente estas profesionales se enfrentan a incontables retos que ponen en riesgo su salud y bienestar laboral.

Una revisión en Scopus con fecha 5 de noviembre de 2020, con el criterio de búsqueda “nurses AND covid-19”, en el campo “*Article title*”, revela un resultado de 225 documentos, de los cuales 224 han sido publicados en 2020, que constata la relevancia del trabajo de las enfermeras relacionado con la COVID-19.

De lo planteado anteriormente, no es casual que el artículo más citado con un total de 49 citas en la fecha referida de búsqueda, sea precisamente “*Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic*”, los resultados muestran que los principales factores que influyeron en el estrés de las enfermeras fueron los niños, las horas de trabajo a la semana y la ansiedad ⁽¹⁾ se constata que son factores asociados a sobrecarga, conflicto y ambigüedad, elementos que configuran el estrés de rol de las enfermeras.

Se refiere en la literatura científica que son limitados los datos disponibles sobre el estrés entre enfermeras relacionadas con la COVID-19, ⁽¹⁾ sin embargo, no es casual que el segundo estudio más citado con un total de 36 citas es “*Special attention to nurses' protection during the COVID-19 epidemic*” que pone el énfasis en la atención especial a las enfermeras en tanto la mayor parte de su trabajo implica el contacto directo con los pacientes, con una alta vulnerabilidad a la COVID-19, por lo que es necesario establecer protocolos específicos para reducir el riesgo de infección de las enfermeras en las interacciones con los pacientes con COVID-19. ⁽²⁾

Apunta un interesante estudio ⁽³⁾ que el estado psicológico de las enfermeras necesita más atención durante la pandemia de COVID-19, aseguran estos autores que durante esta etapa, más de un tercio de las enfermeras sufrieron depresión, ansiedad e insomnio, por lo que es necesario en este período tomar medidas e intervenciones efectivas para minimizar la presión psicológica e incertidumbre de las enfermeras, especialmente en el período del brote.

Estas cuestiones invitan a amplificar la necesidad de las competencias emocionales en las enfermeras como factor psicosocial de éxito para el bienestar laboral, sin embargo, si bien existen muchos estudios que reconocen el papel de las enfermeras relacionado con la COVID-19 (lo cual fue referido anteriormente), un escenario muy diferente se revela con la búsqueda en Scopus de estudios que aborden las competencias emocionales en enfermeras, siendo muy pocos los que desarrollan esta perspectiva, por lo que se invita a la comunidad científica y de salud en general a promover proyectos científicos, investigaciones, eventos, publicaciones, contribuciones teórico-prácticas, que aporten a esta aspiración de protección a la salud de las enfermeras.

“Las enfermeras están expuestas a riesgos psicosociales y físicos que pueden afectar su salud. El estrés prolongado en el trabajo de enfermería puede provocar el síndrome de agotamiento. Un esencial factor protector frente a los riesgos psicosociales es la inteligencia emocional” ⁽⁴⁾ Estos autores sostienen que existe un efecto protector de la inteligencia emocional contra los efectos adversos de

los riesgos psicosociales, las quejas psicosomáticas y un efecto favorable sobre la satisfacción laboral.

La literatura científica reconoce que las enfermeras trabajan en un ambiente de alto estrés, lo cual merece atención especial, connotándose las competencias emocionales como factor protector ante el estrés en la misma medida que se configura como un factor de éxito para el bienestar laboral sostenible de las enfermeras, que dinamiza su práctica profesional.

Así, el trabajo emocional de las enfermeras puede incidir positivamente en factores psicosociales en el ámbito laboral como: satisfacción, motivación, comunicación, participación en la toma de decisiones, clima, balance trabajo-familia, engagement, liderazgo, autoeficacia, desempeño y bienestar laboral.

En otro estudio se demuestra que se puede mejorar la capacidad de comunicación clínica de las enfermeras a partir de su autoeficacia e inteligencia emocional. ⁽⁵⁾

Apuntan estos autores que la implementación exitosa del rol del especialista en enfermería depende de una multitud de factores, incluidos además del conocimiento y las habilidades clínicas, habilidades de liderazgo grupal, comunicación efectiva y capacidad de influir en los cambios, lo cual tienen su expresión en el área interpersonal o social de la competencia emocional.

Al respecto señalan Dbrowska-Choostiakow y Kocbach ⁽⁶⁾ que el aumento de la supresión de las emociones se correlaciona con una disminución del nivel de competencia social de las enfermeras, por tanto, la enfermera debe crear mecanismos psicológicos que le permitan expresar sus emociones, expresado en estilos de afrontamiento para un diálogo emocional consigo mismo y con los demás.

Se denota que, en los líderes de enfermería, la inteligencia emocional tiene un efecto positivo en la calidad de la atención, el trabajo en equipo, la satisfacción, entre otros aspectos, ello connota la importancia de la conciencia de sí mismo, la humildad y la resiliencia, aspectos que dan cuenta del área intrapersonal de la competencia emocional. ⁽⁵⁾

“El paciente pasa la mayor parte del tiempo con una enfermera, quien además de minimizar las dolencias físicas suele ser la “protectora” del paciente y su familia. Por lo tanto, es importante controlar las emociones que surgen en el curso del trabajo de enfermería y combinar elementos “duros” (conocimientos y habilidades) con elementos interpersonales “suaves” (p.383). ⁽⁶⁾

De esta compleja realidad emerge con mucha fuerza la necesidad de atender el área emocional de las enfermeras, para que a la vez que puedan ofrecer un tratamiento empático y efectivo a los pacientes con COVID-19, puedan manejar efectivamente sus emociones, así la gestión de la incertidumbre, la prevención y dominio del estrés de rol, la formación de la resiliencia laboral, son todavía aspectos en los que se debe profundizar para el bienestar laboral de las estas valerosas profesionales.

Lo anterior requiere amplificar el núcleo positivo emocional de las enfermeras, tanto en el área intrapersonal: autocontrol, confianza en sí mismo,

adaptabilidad, innovación, compromiso, confiabilidad, como en el área interpersonal: empatía, manejo de las relaciones, manejo de conflictos, comunicación asertiva, orientación hacia el servicio, conciencia política, revelándose la competencia emocional como un factor psicosocial de éxito para el bienestar laboral y el desempeño de enfermeras que atienden a pacientes con COVID-19, así como otras pandemias que puedan emerger.

Referencias bibliográficas

1. Mo Y, Deng L, Zhang L, Lang Q, Liao C, Wang N, Huang H. Work stress among Chinese nurses to support Wuhan for fighting against the COVID-19 epidemic. *Journal of Nursing Management*. [Internet]. 2020 [citado 5 Nov 2020]; 28: 1002-09. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/jonm.13014>
2. Huang L, Lin G, Tang L, Yu L, Zhou Z. Special attention to nurses' protection during the COVID-19 epidemic. *Critical Care*. [Internet]. 2020 [citado 5 Nov 2020]; 24(1): 120. Disponible en: <https://ccforum.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s13054-020-2841-7.pdf>
3. Cai Z, Cui Q, Liu Z, Li J, Gong X, Liu J, Wan Z, Yuan X, Li X, Chen C, Wang G. Nurses endured high risks of psychological problems under the epidemic of COVID-19 in a longitudinal study in Wuhan China. *Journal of Psychiatric Research*. [Internet]. 2020 [citado 5 Nov 2020]; 131: 132-7. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2020.09.007>
4. Soto Rubio A, Giménez Espert M C, Prado Gascó V. Effect of emotional intelligence and psychosocial risks on burnout, job satisfaction, and nurses' health during the covid-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. [Internet]. 2020 [citado 5 Nov 2020]; 17(21): 1-14. Disponible en: <https://cutt.ly/Mg2alln>
5. Zhu B, Chen, C R, Shi Z Y, Liang H X, Liu B. Mediating effect of self-efficacy in relationship between emotional intelligence and clinical communication competency of nurses International. *Journal of Nursing Sciences*. [Internet]. 2016 [citado 5 Nov 2020]; 3(2): 162-8. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352013216300345>
6. Dbrowska Choostiakow K M, Kocbach T. Emotional control and social competence of nurses working in palliative care: A research report on workers from the Warmia and Mazury voivodeship. *Palliative Medicine in Practice*. [Internet]. 2018 [citado 5 Nov 2020]; 12(2): 97-105. Disponible en: https://journals.viamedica.pl/palliative_medicine_in_practice/article/view/57662

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.