

Els malestars emocionals derivats de la tasca professional al districte de Ciutat Vella

**taula
salut
mental**



Comissió Malestars emocionals derivats de la tasca professional

Taula de Salut Mental - Districte de Ciutat Vella

Les dades i les valoracions presentades en aquest document de treball responen a les respostes obtingudes a partir d'un qüestionari dissenyat *ad hoc* en el marc de la Taula de Salut Mental del districte de Ciutat Vella i la *Comissió de treball sobre malestars emocionals derivats de la tasca professional* i de l'estructuració de la Secretaria Tècnica de la Taula de Salut Mental. Aquest document no representa a l'Ajuntament de Barcelona o al seu equip tècnic, així com tampoc representen totes les professionals que exerceixen la seva tasca professional al districte de Ciutat Vella.

Autoria:

Anna Mundet Bolós

Aleix Causa Bofill

Índex

1. Introducció	4
2. Dades sociodemogràfiques	1
3. Presència dels malestans emocionals a la pràctica professional	7
3.1. Sentiments i pensaments negatius vinculats a la tasca professional	7
3.2. Sentiments i pensaments positius vinculats a la tasca professional	9
3.3. Aspectes contextuais rellevants	11
4. Espai per abordar els malestans emocionals vinculats a la tasca professional	14
4.1. Espais dins la pròpia entitat/servei	14
4.2. Espais fora de la pròpia entitat/servei	15
4.3. Espais de ciutat	15
5. Disseny d'un espai per abordar els malestans vinculats a la tasca professional	17
5.1. Un espai individual o un espai grupal?	17
5.2. Un espai multidisciplinari o un espai que aglutini professionals del mateix perfil	18
5.3. Tipologia de professionals que participen a l'espai	19
5.4. Contingut de l'espai: què s'hi fa?	19
5.5. Periodicitat de la trobada	21
5.6. Gestió i lideratge de l'espai	22
5.7. Altres aspectes comentats	22
Conclusions	23

1. Introducció

Aquest document és el resultat del treball de la Taula de Salut Mental del districte de Ciutat Vella, concretament de la Comissió tècnica malestars emocionals. L'objectiu d'aquest document és detectar i analitzar els malestars emocionals de les persones que treballen al voltant de la salut mental, ja sigui des de l'àmbit educatiu, des de l'àmbit sanitari o des de l'àmbit social.

Concretament, detectar els malestars relacionats amb la pràctica professional a través de preguntes sobre situacions, pensaments o sentiments que es poden donar en entorns laborals; sobre els efectes que aquestes experiències poden implicar; i sobre els recursos o espais que podrien ajudar a gestionar els malestars.

Aquest document no pretén ser una representació ideal o una diagnosi exhaustiva sobre la situació emocional derivada de la tasca professional al districte de Ciutat Vella. Entenem que la realitat emocional de les figures professionals del districte és més amplia i complexa que el que s'exposa en la imatge que aquest document mostra. Aquest document pretén ser una referència des de la qual es puguin pensar i definir accions que es podrien realitzar al districte per part de la Comissió tècnica.

Metodologia

Per elaborar aquest informe s'ha creat un qüestionari a partir dels coneixements i inquietuds de les persones de la Comissió Tècnica i a partir del qüestionari Maslach Burnout Inventory (MBI)¹. En total han participat 133 persones del districte de Ciutat Vella.

L'estructura d'aquest document segueix la lògica del qüestionari, organitzant-se en diferents blocs de contingut:

- Les dades sociodemogràfiques
- Els sentiments expressats (positius i negatius) vinculats amb la tasca professional
- Les característiques dels espais vigents per abordar els malestars vinculats a la tasca professional
- Les prioritats i característiques que hauria de tenir un espai ideal per abordar els malestars vinculats a la tasca professional

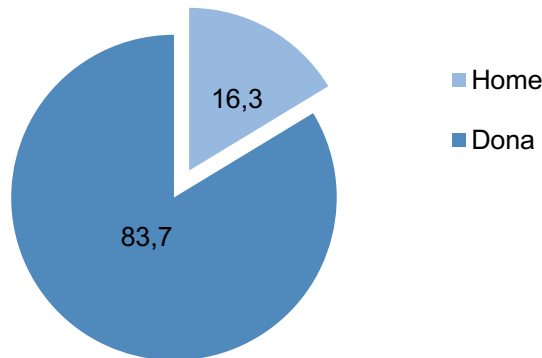
En aquest sentit, el document s'estructura en 4 apartats i recull les valoracions específiques de cadascun d'ells, aportant un anàlisi de les temàtiques que els configuren.

¹ Aquest qüestionari està constituït per 22 ítems en forma d'afirmacions, sobre els sentiments i actituds de professionals en el seu treball i cap als alumnes. La seva funció és mesurar el desgast professional. Aquest test pretén mesurar la freqüència i la intensitat amb la que es pateix el *burnout*. Des de la Comissió tècnica s'ha fet una adaptació d'aquest qüestionari.

2. Dades sociodemogràfiques

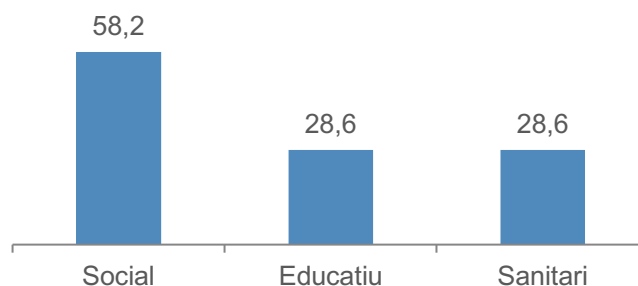
Per tal de recollir les dades de valoració, s'ha administrat un qüestionari *en línia*, obtenint un total de **133 respostes vàlides**² per l'anàlisi. A continuació, s'exposen les dades bàsiques del perfil d'aquestes persones assistents.

G1. Gènere (%)



La gran majoria de les persones enquestades **són dones** (83,7%), davant una minoria d'homes participants (16,3%). Aquesta proporció en quant a gènere pot ser un reflex de la feminització del sector.

G2. Àmbit d'actuació del servei, recurs o entitat on desenvolupa la tasca professional (%)

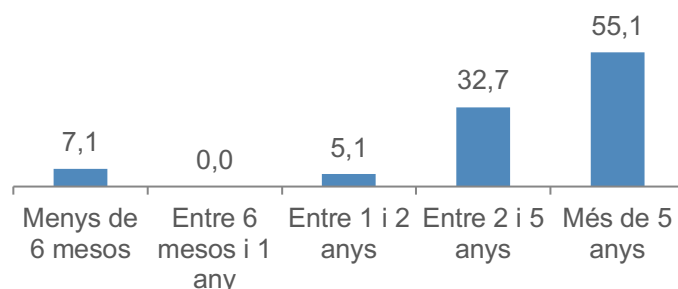


L'àmbit de treball on desenvolupen la tasca professional les persones participants és, majoritàriament, l'àmbit **social** (58,2%), mentre que els àmbits **sanitari** (28,6%) i **educatiu** (28,6%) tenen un pes inferior³.

² La pràctica totalitat de les persones enquestades han respost el qüestionari fins la pregunta 6 (inclosa), però a partir d'aquesta, la mostra cau i es situa en unes 100 persones fins el final del qüestionari.

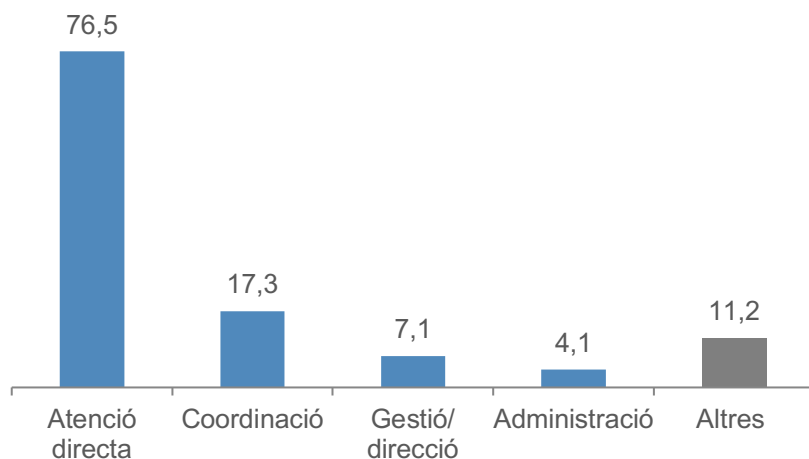
³ Les respostes no eren excloents, és a dir, el qüestionari donava la opció de triar més d'una resposta en relació a l'àmbit professional.

G3. Temps de tasca professional al districte



La majoria de persones participants (55,1%) porten **més de 5 anys** exercint la seva tasca professional al districte. A més, una part significativa de les professionals (32,7%) en porta entre 2 i 5 anys. Per tant, podríem dir que la gran majoria de persones professionals (87,8%) porten força temps treballant al districte i aquesta experiència laboral els hi ha pogut donar un important coneixement de la realitat del mateix.

G4. Càrrec o funció que desenvolupa en el servei, recurs o entitat (%)



La majoria de persones que han estat enquestades assumeixen com a tasca professional **l'atenció directe** (76,5%). Amb una menor representativitat, hi ha les persones que assumeixen una tasca de **coordinació** (17,3%).

3. Presència dels malestars emocionals a la pràctica professional

La tasca professional al districte de Ciutat Vella comporta en les persones enquestades una sèrie de sentiments i pensaments. En aquest sentit, en aquest apartat es desglossa quins són aquests sentiments i de quina manera entren en relació amb el desgast professional.

Aquest apartat s'estructura a partir de tres eixos diferenciats:

- 1) Els sentiments i pensaments negatius.
- 2) Els sentiments i pensaments positius.
- 3) Aspectes contextuais que interactuen amb els sentiments i pensaments.

Les **valoracions** de les persones enquestades en relació als sentiments i pensaments relacionats amb la tasca professional s'han construït a partir de 23 ítems. Dels quals, 14 ítems en un format "negatiu" (per exemple, *em sento emocionalment esgotat/da per la meua feina*) i 9 ítems que estan escrits en format "positiu" (per exemple, *crec que aconseguixo moltes coses valuoses en aquest treball*).

3.1. Sentiments i pensaments negatius vinculats a la tasca professional

Les **valoracions** relacionades amb els 14 ítems negatius, posen de manifest que el més habitual i compartit entre les persones participants és **sentir-se cansat** quan acaba la jornada professional sovint o sempre (72,2%) i sentir-se, també sovint o sempre, **esgotat/da emocionalment** a causa de la tasca professional (49,6%).

Amb menys mesura, també es destaquen pensaments relacionats amb l'**excés de feina** (39,7%) o el **desgast emocional** derivat de la pròpia feina (32,8%). Aquest sentiment, es relaciona amb l'efecte *burnout*⁴.

Així mateix, també cal destacar que el 73,8% de les persones consideren que **no s'estan endurint emocionalment** a partir de la seva tasca professional, és a dir, continuen patint a nivell emocional, si ho feien prèviament. És molt destacable que el 96,1% de les persones enquestades **els preocupa el que pugui passar a les persones usuàries** dels seus serveis o dispositius.

Per acabar, també es vol posar de manifest que la gran majoria de persones participants a l'enquesta (93,1%) **no senten por** en el seu àmbit laboral, ni tampoc se senten al **límit de les seves possibilitats** (86,1%).

La gràfica que es presenta a continuació mostra, en detall, les respostes donades per cada un dels 14 ítems que indagaven sobre els sentiments negatius relacionats amb la tasca professional.

⁴ La síndrome de *burnout* va ser declarat l'any 2000 per l'Organització Mundial de la Salut com un factor de risc laboral per la seva capacitat per afectar la qualitat de vida, salut mental i fins i tot fins a posar en risc la vida. La seva definició no es troba en el DSM-V, ni al CIE 10, però usualment es descriu com una forma inadequada d'afrontar l'estrès crònic. Els trets principals són l'esgotament emocional, la despersonalització i la disminució de l'acompliment personal.

G5. Presència de sentiments i pensaments negatius vinculats a la tasca professional (%)



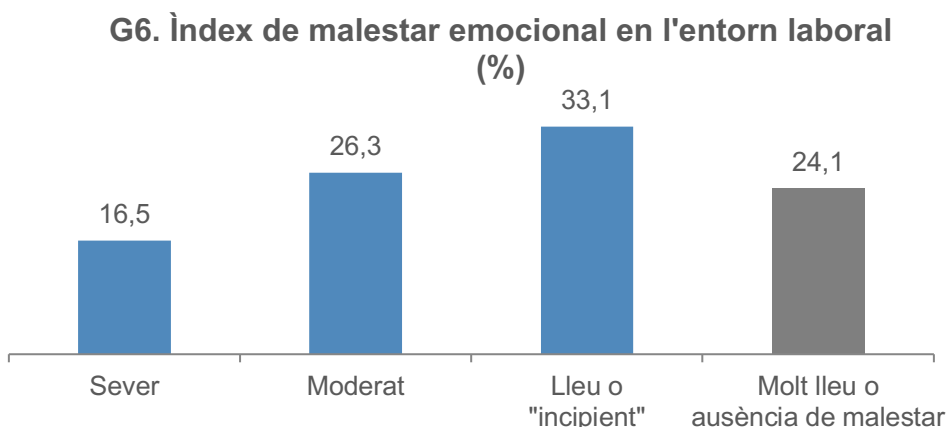
Índex de malestar emocional

A partir de les respostes presentades anteriorment, i relacionades amb els sentiments i pensaments negatius vinculats a la tasca professional, s'ha construït un índex de malestar emocional en el context laboral. L'objectiu d'aquest índex és visibilitzar, de manera ràpida, el possible nivell de malestar d'un o una professional. Així, es pot obtenir un valor aproximat de les persones que poden trobar-se en situacions de malestar emocional més greu.

Aquest índex s'ha categoritzat a partir de 4 nivells o graus de malestar⁵, considerant, per una banda, el nombre de sentiments de malestar que es pateixen (amplitud) i, per l'altra, la freqüència amb la que es pateixen (intensitat). Els nivells que conformen aquest índex de malestar emocional derivat de la tasca professional són els següents:

- **Malestar sever:** la persona afirma que pateix sovint o sempre el 50% o més dels ítems negatius, és a dir, en 6 o més ítems dels esmentats.
- **Malestar moderat:** la persona afirma que pateix, sovint o sempre, entre 3 i 5 ítems dels esmentats.
- **Malestar lleu o "incipient":** la persona afirma que pateix, sovint o sempre, entre 1 i 2 ítems dels esmentats.
- **Malestar molt lleu o absència de malestar:** la persona afirma que no pateix cap ítem negatiu.

La gràfica que es mostra a continuació presenta els resultats a partir d'aquest índex:



Es posa de manifest que només el 16,5% de les persones participants mostren un malestar sever, però un 26,3% ja es considera que pateix un malestar moderat.

També cal posar de manifest que el 24,1% de les professionals enquestades es tipifiquen com a persones amb absència de malestar emocional vinculat a la pràctica professional.

3.2. Sentiments i pensaments positius vinculats a la tasca professional

Les valoracions de les persones enquestades relacionades amb els sentiments positius vinculats a la tasca professional tenen molt a veure amb les capacitats i competències professionals. En aquest sentit, cal destacar que la gran majoria de participants (93,8%) tenen assumida una

⁵ Per elaborar aquest índex i categoritzar-lo en 4 nivells s'han obviat dos ítems que es consideraven corrents i justificats en el marc de la jornada laboral que són, concretament: *Em sento cansat quan acaba la jornada de treball* i *Sento que treballar tot el dia amb els usuaris/es suposa un gran esforç i em cansa*.

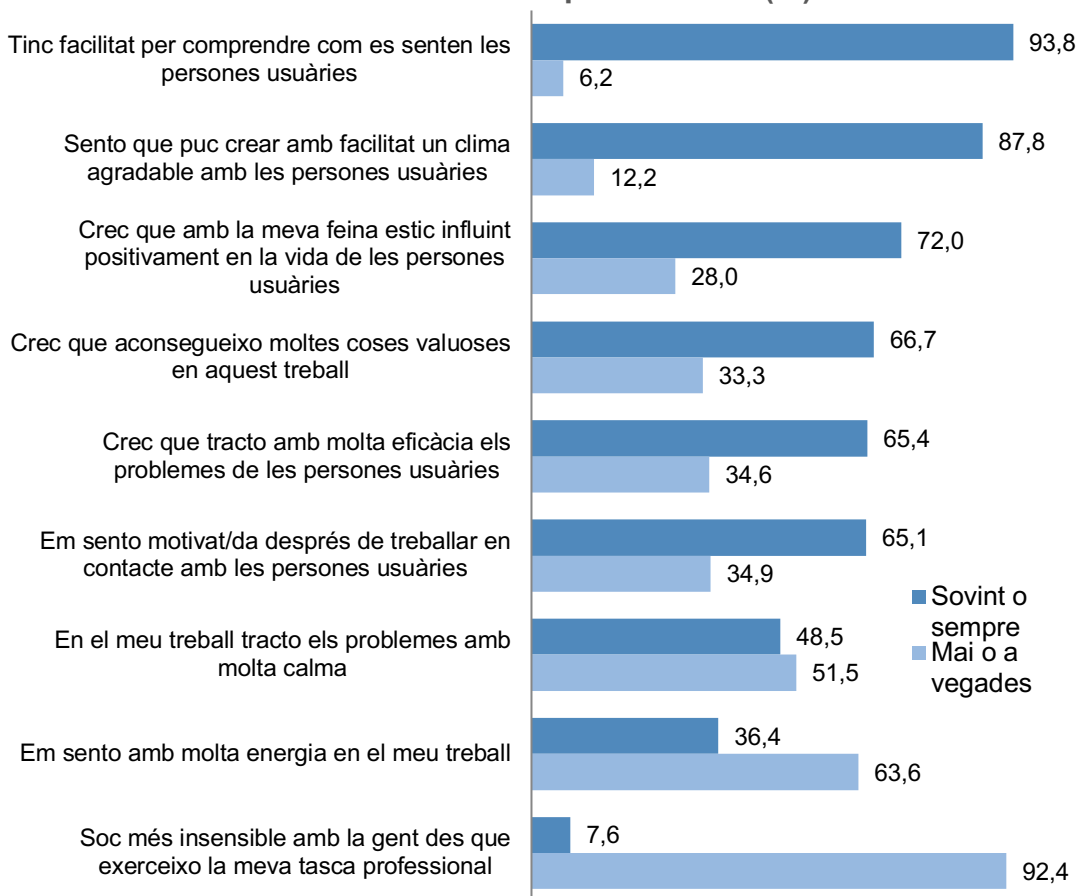
habilitat social empàtica envers les persones que atenen i comprenen com es poden sentir en certes situacions.

Per altra banda, la majoria de les participants (92,4%) consideren que, precisament la seva **tasca professional les ajuda a ser més sensibles** amb la gent. En aquest sentit, aquestes professionals (87,8%) també consideren que són **capaces de crear un clima agradable** de treball amb les persones usuàries.

Per contra, es posa de manifest que un percentatge significatiu de persones (34,9%) consideren que mai o només alguna vegada se senten **motivades després de treballar en contacte directe** amb les persones usuàries. Així mateix, també algunes persones (33,3%) consideren que la seva tasca **no aporta coses valuoses en la vida de les persones** a qui atenen.

La gràfica que es presenta a continuació mostra, en detall, les respostes donades per cada un dels 9 ítems que indagaven sobre els sentiments positius relacionats amb la tasca professional.

G7. Presència de sentiments i pensaments positius vinculats a la tasca professional (%)



3.3. Aspectes contextuais rellevants

En aquest apartat es presenten algunes dades contextuais relacionades amb els sentiments i la pròpia tasca professional.

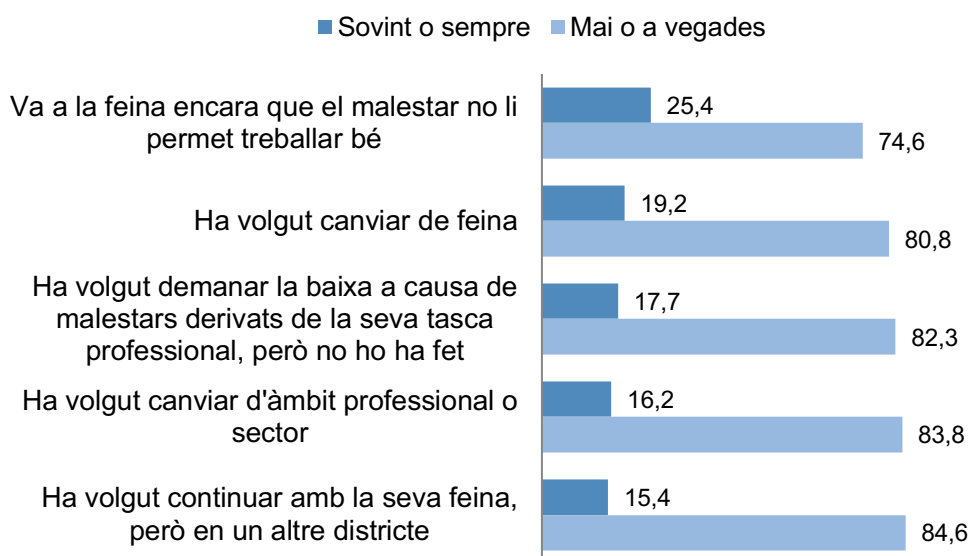
Influència del malestar professional i la seva incidència al lloc de treball

En termes generals, el **nivell de malestar professional** s'expressa en una mitja de 5,1 en una escala de l'1 al 10. Ara bé, un 20,3% de les professionals consultades es qüestionen la seva feina degut al malestar emocional que senten en la seva feina.

En conductes més concretes, s'observa que:

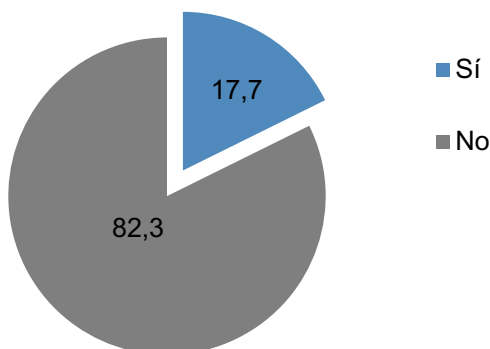
- Un 25,4% de les professionals enquestades del districte de Ciutat Vella tenen **conductes presentistes** en l'àmbit laboral. És a dir, va a la feina encara que el malestar que es pateix no li permet treballar bé. Normalment aquest fenomen es dona quan la persona té por a perdre el lloc de feina.
- Un 19,2% de les professionals enquestades del districte de Ciutat Vella **volen canviar de feina** degut al seu malestar emocional.
- Un 17,7% de les professionals enquestades del districte de Ciutat Vella **han volgut demanar a baixa** a causa de malestars derivats de la seva tasca professional però no ho han fet. Un fet que pot fer que el malestar es vagi acumulant i derivi en simptomatologia més greu.
- Un 16,2 han volgut ha volgut **canviar d'àmbit professional o sector** degut al malestar.
- Un 15,4% de les professionals enquestades del districte de Ciutat Vella voldria **continuar fent la mateixa feina però en un altre districte**.

G8. Frequència de qüestionaments laborals específics com a conseqüència dels malestars emocionals (%)



En relació a la baixa professional, es destaca que aproximadament una **1 de cada 5 persones** acaben demanant **la baixa per causa del propi malestar emocional** que li suposa la feina.

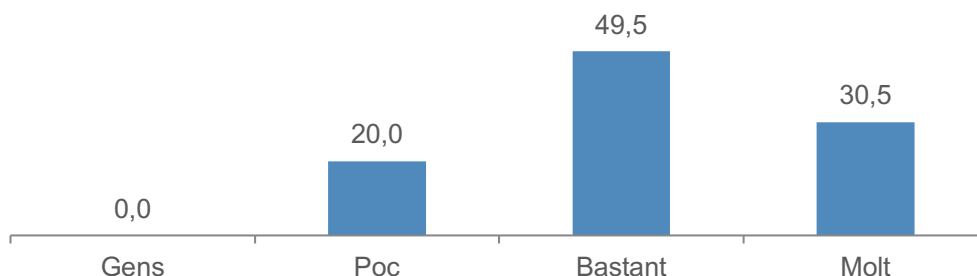
G9. Ha demanat la baixa en alguna ocasió a causa de malestars emocionals derivats de la tasca professional (%)



La influència del context social

Pel que fa al context social, s'ha evidenciat que el context actual de pandèmia ha fet incrementar la percepció d'agreujament del malestar emocional. En aquest sentit, el 80% de les persones enquestades consideren que el seu malestar emocional vinculat a la tasca professional s'ha incrementat bastant o molt arrel de la situació de pandèmia de la Covid-19. Aquest fet evidencia que el context de pandèmia que afecta a molts nivells a la tasca professional i a les vides de les persones ateses al districte fa augmentar el nivell de malestar de les professionals de l'àmbit sanitari, social i educatiu.

G10. Percepció d'agreujament del malestar emocional arrel de la pandèmia de la Covid-19 (%)



Influència dels anys d'experiència laboral amb el nivell de malestar

Per últim, es vol posar de manifest una correlació entre el nivell de malestar i els anys d'experiència. En aquest sentit, les persones professionals participants que porten més temps

desenvolupant la seva tasca professional al districte –més de 5 anys- expressen, amb un percentatge considerablement significatiu, una major voluntat i desig per:

- Canviar de feina (22,2%)
- Canviar de districte i territori (20,4%)
- Canviar d'àmbit professional o sector (18,5%)
- Demanar la baixa (22,2%) i 1 de cada 5 l'acaben demanant

S'evidencia que moltes professionals experimentades senten que van a la feina malgrat el seu malestar no li permet treballar bé (38,9%).

4. Espai per abordar els malestars emocionals vinculats a la tasca professional

Un altre aspecte que s'ha tingut en compte ha estat sobre els espais que hi ha dins la pròpia entitat o servei a l'hora d'abordar els malestars que poden patir les persones professionals que hi treballen.

4.1. Espais dins la pròpia entitat/servei

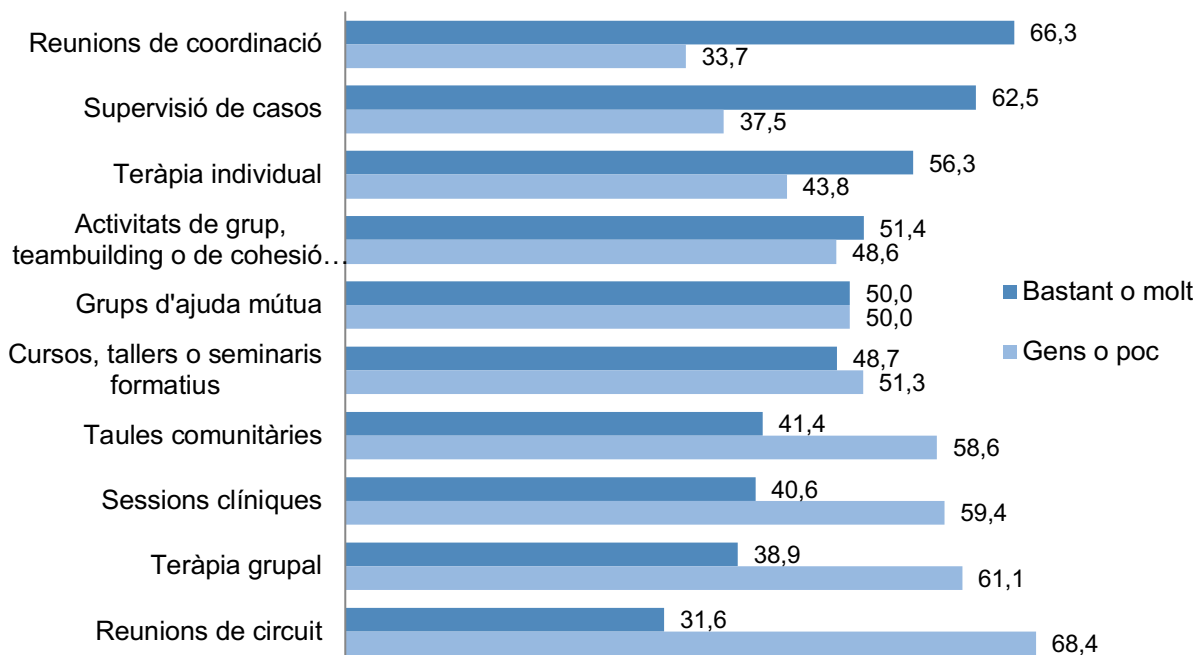
En relació als espais que ofereix la pròpia entitat a les persones treballadores, s'ha evidenciat que:

- La tipologia d'espais que més s'ofereixen des de les entitats i serveis són els espais de **reunió de coordinació** (91,1%), **espais formatius** (91,1%) i **reunions de circuit** (83,2%).
- La tipologia d'espais que s'ofereixen menys des de les entitats i serveis són els **Grups d'Ajuda Mútua** (30,7%) i **les teràpies grupals** (37,6%).

Tenint en compte la utilitat que poden tenir aquests espais per les persones professionals, es destaca que les reunions de coordinació (66,3%), la supervisió de casos (62,5%) i la teràpia individual (56,3%) són els espais valorats com a més útils.

La gràfica que es mostra a continuació, mostra en detall aquest nivell d'utilitat expressat per les persones participants:

G11. Nivell d'utilitat dels espais

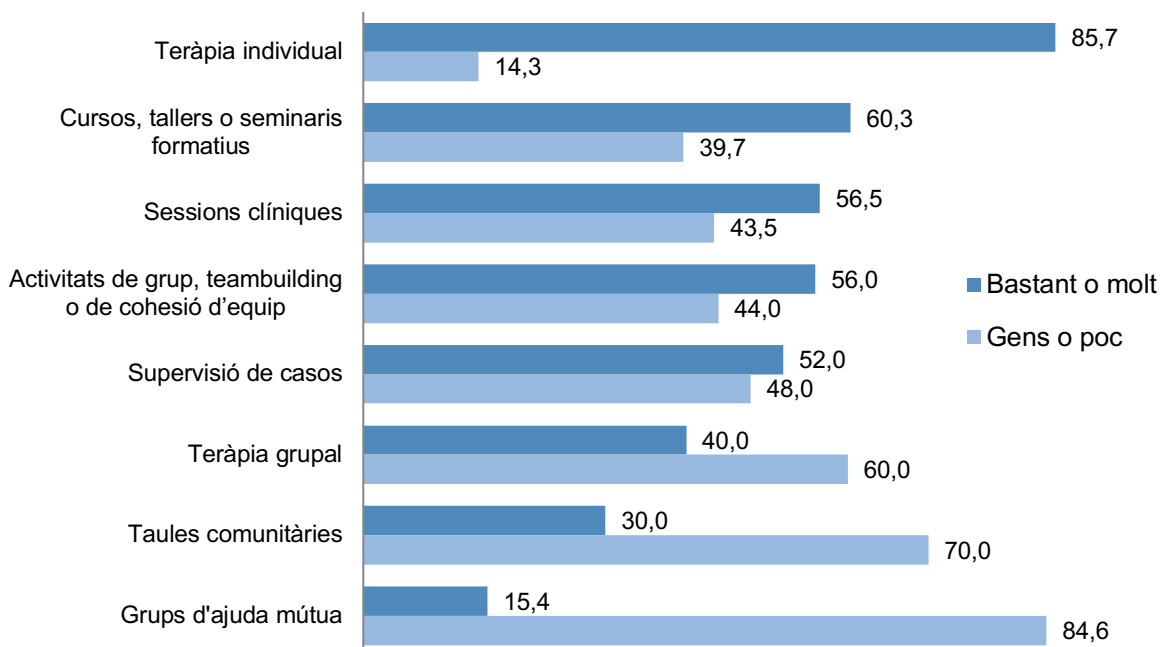


4.2. Utilitat dels espais fora de la pròpia entitat/servei

Pel que fa als espais que les persones enquestades utilitzen per abordar els malestans emocionals derivats de la tasca professional fora de la pròpia entitat es constata que:

- La **tipologia d'espais** que les persones professionals participen més són els **espais de formació** (49,5%), però també els espais de teràpia individual (35,6%).
- La tipologia d'espais fora de l'entitat que són menys utilitzats per les persones enquestades a l'hora d'abordar els seus malestans són les taules comunitàries (9,9%) i la teràpia grupal (3%). A més, també es posa de manifest que cap persona fa ús dels GAM fora de la seva entitat o servei.

G12. Espais utilitzats fora de l'entitat



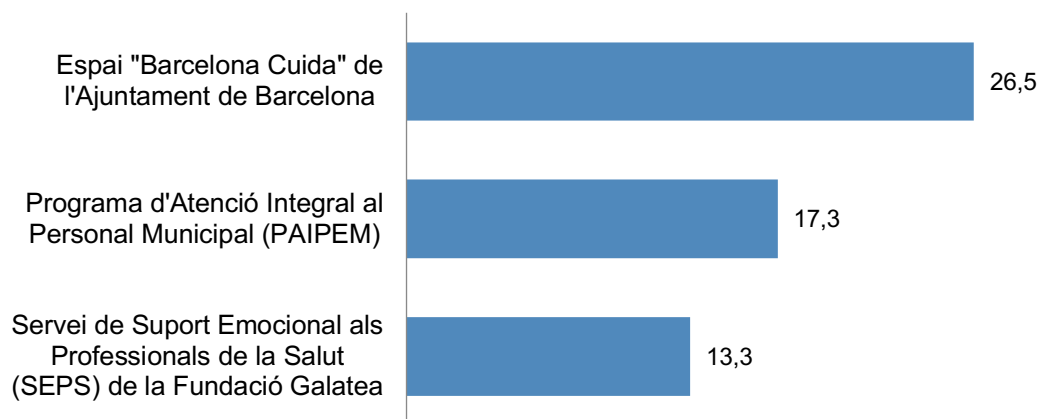
Pel que fa a la utilitat dels espais fora de l'entitat, la tipologia d'espai a la que més utilitat se li atorga és la teràpia individual amb un 85,7% que ja estava expressada com a útil quan existeix dins la pròpia entitat o servei. Això indica que a aquesta tipologia d'espai es considera de gran utilitat per les persones professionals, sigui dins o fora de l'entitat en la que treballen.

4.3. Espais de ciutat

A la ciutat hi ha serveis vinculats a la xarxa municipal que donen cobertura de ciutat a les persones professionals a l'hora d'abordar el seu malestar professionals. En aquest document hem preguntat per: l'espai Barcelona Cuida, el Programa d'Atenció Integral al Personal Municipal i el servei de Suport Emocional als Professionals de la Salut.

Aquest programes no són coneguts per la majoria de les persones professionals del sector de la salut mental.

G13. Coneixement dels serveis de la xarxa municipal (%)



- Les figures professionals vinculades a l'àmbit educatiu són les que coneixen menys aquest recurs (Només el Barcelona Cuida és conegut per sobre el 10%) .
- Les figures professionals vinculades a l'àmbit sanitari coneixen tan l'espai Barcelona Cuida (30,4%) i el SEPS (43,5%). No és estrany que el servei SEPS tingui la puntuació més alta ja que ha estat tradicionalment vinculat al sector sanitari.
- Les figures professionals vinculades a l'àmbit social coneixen principalment l'espai Barcelona Cuida (33,3%) i el PAIPEM (37,8%). No és estrany que el PAIPEM tingui la puntuació més alta ja que totes les figures professionals que pertanyen a la xarxa pública municipal tenen accés a aquest servei.

5. Disseny d'un espai per abordar els malestars vinculats a la tasca professional

Un cop analitzada la disponibilitat, l'ús i la utilitat dels espais en què les persones professionals gestionen els seus malestars vinculats a l'encàrrec laboral es realitza una prospecció sobre com hauria de ser un espai adequat per tractar el malestar. Concretament, s'ha preguntat a les persones enquestades quines serien les característiques de l'espai desitjat per abordar els malestars emocionals vinculats a la pràctica professional.

Les respostes de les participants estan estructurades segons les següents categories:

- Un espai individual vs grupal.
- Un espai multidisciplinar vs un espai que hi participen el mateix perfil de professionals.
- La tipologia de professionals que hi participen.
- El contingut de l'espai.
- La periodicitat de la trobada.
- La gestió i el lideratge de l'espai.

5.1. Un espai individual o un espai grupal?

La tipologia de l'espai que s'imaginen les persones enquestades pot ser de 5 maneres: grupal, individual, grupal i individual alhora, grupal amb grup reduït i una activitat amb tot l'equip professional. La resposta més significativa és la creació d'un espai grupal (26 respostes) per davant d'un espai individual (17 respostes).

Hi ha persones que comenten la idoneïtat de tenir una experiència grupal per abordar els malestars emocionals derivats de la tasca professional.

“Espai grupal, treballar estratègies per afrontar els malestars, més experiencials, compartir tota la part emocional amb persones que possiblement també ho comparteixen perquè treballen en el mateix districte. Fer xarxa de professionals del districte més enllà dels temes de gestió o burocràtics”.

En ocasions, aquest treball grupal es conceptualitza en formats reduïts entre 4 o 5 persones. Fins i tot, el treball grupal també es planteja a partir d'un espai d'equip. En què les persones de l'equip puguin gaudir d'un espai des del qual abordar el malestar derivat de la seva tasca.

Un espai de 14h-15h dos cops per setmana on es reunís l'equip d'infermeria perquè qui vulgui pugui exposar un cas concret o situació o malestar o preocupació en la manera de gestionar-lo”.

Per contra, algunes participants consideren la importància de poder tenir un espai de suport a nivell individual per poder afrontar els malestars de manera més personal. En ocasions el malestar es concep com quelcom íntim, propi de la persona que no es vol compartir en un espai grupal. El treball individual també permet a la persona poder abordar malestars que estiguin relacionats amb el context laboral o amb les relacions amb els i les companys de feina.

“Espai de supervisió individual un cop al mes fora de la meva organització”.

Finalment, algunes persones relaten poder combinar ambdues tipologies d'espais per poder aprofitar les virtuts de cada un d'ells.

“Metodologia principalment grupal, tot i que amb algun espai on poder abordar aspectes més individuals”.

Des del treball grupal es destacaria l'experiència de compartir i, des de la individualitat, el fet d'expressar i concretar en aspectes més personals.

5.2. Un espai multidisciplinari o un espai que aglutini professionals del mateix perfil

Pel que fa a la organització de l'espai, es considera oportú diferenciar entre si proposar un espai dins la pròpia organització, un espai fora d'ella o bé un espai que pogués incloure les dues modalitats: dins i fora la organització.

Algunes participants consideren que seria oportú disposar d'un espai dins la pròpia organització de treball per tal de poder abordar diferents aspectes que siguin coneguts i compartits per totes les persones.

“Un lloc que s'ofereís dins la meva organització però de manera voluntària”.

Ara bé, es puntualitza que podria ser interessant que, malgrat ser a la mateixa organització no fos obligatòria l'assistència, sinó que la participació fos només d'aquelles persones que li troben un sentit i una finalitat.

Per contra, algunes persones desitjarien que l'espai de cures a les persones professionals fos un espai fora de la pròpia organització de treball, malgrat pugui ser aquesta la que el finança.

“Hauria de ser un espai fora de la meva organització encara que el recurs en depengui”

Al mateix temps, el fet de ser fora de la organització tampoc invalidaria que hi poguessin acudir les persones del mateix lloc de treball. El valor és que aquest espai no estaria contaminat de la lògica institucional de la quotidianitat de la tasca professional.

Algunes participants consideren que seria oportú pensar en un espai dins l'organització i un fora la organització. Hi ha persona que consideren que tenir un espai dins l'organització té coses bones, així com també en té un espai fora de la mateixa.

“De totes dues maneres. Un espai grupal dins l'organització i un d'individual, fora o dins d'aquesta”.

Per això, consideren que la millor opció és poder disposar dels dos espais: un dins l'organització i un fora. D'aquesta manera es podria gaudir dels avantatges i les potencialitats de cadascun d'ells.

5.3. Tipologia de professionals que participen a l'espai

Es pensa en un espai de caràcter tècnic i professional. Tanmateix, es matisen dues opcions possibles: un espai multidisciplinar o un espai amb professionals del mateix sector. Cada modalitat té unes característiques i uns efectes diferents.

Hi ha persones participants que consideren que és oportú dissenyar un espai amb professionals de diferents perfils i rols professionals per tal de poder treballar des de visions diverses i paradigmes diferents que permetin abordar la realitat des de tota la seva complexitat.

“Con profesionales de varias disciplinas para tener varias visiones y con un coordinador/director de la actividad que entienda de la práctica, de la atención directa a usuarios.

Aquesta modalitat implicaria que totes les entitats i institucions respectin el principi d'igualtat entre totes les maneres de treballar.

Segons algunes persones participants l'espai dissenyat tindria més lògica si fos compartit amb professionals del mateix perfil professional i sector, i inclús, de la mateixa organització. Aquesta opció facilitaria poder parlar des de la mateixa lògica i paradigma i, així, abordar els problemes i malestars concrets de cada equip professional.

“Un espai compartit amb les companyes del servei per poder parlar de com ens afecta i ens sentim en relació a la tasca professional.

A més, aquesta opció facilitaria poder establir l'espai en unes coordenades d'espai i temps més acurades a les necessitats dels equips.

5.4. Contingut de l'espai: què s'hi fa?

Els continguts que es valora tractar en aquest espai estan relacionats amb els malestars derivats de la tasca professional. Així, aquest espai podria servir per:

Espai per **reflexionar sobre la tasca professional**. Una primera opció seria poder crear un espai amb caràcter de reflexió i anàlisi sobre la pròpia praxis que permeti compartir experiències, millorar el treball en equip i superar les possibles dificultats professionals per tal de millorar la pràctica en si mateixa.

“Voldríem espais d'equip de reflexió i anàlisi en relació a la tasca, dificultats amb els casos atesos, resistències i projeccions...”

En aquest sentit, analitzar i compartir elements de l'atenció a les persones i de l'encàrrec institucional permetria enfortir els equips professionals i, en conseqüència, cohesionar-los per treballar millor.

Espais **de supervisió de casos**. Algunes persones consideren que aquest espai ha de servir per poder fer supervisió de casos particularment complicats i resoldre, entre totes, els possibles conflictes derivats del mateix.

“Un espai on es reunís l'equip d'infermeria perquè qui vulgui pugui exposar un cas concret o situació o malestar o preocupació en la manera de gestionar-lo.

En aquest sentit, aquest espai hauria de servir per sincronitzar les intervencions dels diferents professionals i reduir les preocupacions en els equips a l'hora d'abordar un cas complex.

Espai de **suport emocional** per ser escoltats. Una altra temàtica comentada per les persones participants és poder utilitzar aquest espai per fer suport emocional als equips professionals. Aquest suport es concreta en poder compartir neguits, preocupacions i malestars, així com tenir un espai per expressar i escoltar aspectes emocionals que interfereixen i travessen la pràctica professional.

“Espais comunitaris d'escolta activa i empàtica per elaborar discursos col·lectius compartits”

En aquest sentit, els resultats que s'esperen serien, per una banda, reduir l'estrès emocional que comporta abordar certes situacions de salut mental en les persones i, per l'altra, generar discursos compartits que alliberin el malestar professional.

Espai integral. Hi ha algunes persones que consideren que aquest espai hauria d'aglutinar diferents abordatges que permetin entendre els malestars des de la reflexió i la vivència. Per això, aquestes persones consideren que aquest espai hauria d'integrar activitats de pensament i anàlisi fins a activitats més experiencials i corporals.

“Alternaría las actividades experimentales-corporales con las de reflexión y análisis porque hay una parte de entender lo que pasa y otra de experimentar con el cuerpo y trascender lo que nos pasa, expresándose sin palabras, ya que en las profesiones de ayuda los profesionales acaban somatizando el estrés y el malestar emocional”

Des d'aquesta proposta es considera que les persones són un tot i, per tant, és necessari abordar els malestars des d'aquesta globalitat: reflexió i emoció.

Espai per **promoure la xarxa** professional del districte. Algunes professionals consideren oportú que aquest espai sigui, per se, un espai de foment de la xarxa professional, brindant una oportunitat als equips professionals de trobar-se i alinear les seves activitats.

“Fer xarxa de professionals del districte més enllà dels temes de gestió o burocràtics.”

D'aquesta manera es podria definir una lògica d'acció compartida i coherent en tot el territori, ja sigui del districte o del barri en qüestió.

Espai formatiu. Un altre contingut expressat per les persones participants és el formatiu. En aquest sentit, algunes persones consideren que seria idoni poder generar un espai que permeti a les professionals obtenir recursos, formacions i eines que permetin millorar la pràctica professional. En aquest cas, destaquen la importància de poder oferir aquest espai en un context de presencialitat.

Espai d'experiència corporal. Algunes professionals consideren que l'espai que necessiten per abordar els malestars generats per la pràctica professional ha de ser un espai vivencial i corporal. Aquest espai permetria expressar a través del cos i podria aglutinar activitats de diferents disciplines i eines tals com el ioga, el massatge, la dansa, etc..

“Un espai més corporal i experimental, amb l'objectiu de fer una ventilació emocional.”

El que cal és poder abordar el malestar des d'un *“lloc experiencial-corporal per sortir de tanta mentalització”*.

Espai amb caràcter **terapèutic**. Algunes participants consideren oportú generar un espai de cures, caracteritzat per ser una teràpia individual i/o grupal on cada professional pugui analitzar cada situació i cada cas des de la seva particularitat.

“Un espai on posar en pràctica tècniques per treure el malestar a partir d’activitats que ens generin benestar (tècniques de la gestalt o similars)”.

La finalitat és que l’abordatge individual ha de poder generar un benestar personal i col·lectiu.

Espai per abordar els **drets laborals**. Hi ha persones que consideren que el seu malestar està relacionat amb les condicions laborals i, per tant, per cuidar-se caldria generar un espai per acordar i negociar les condicions laborals dels equips professionals. Es tracta, per exemple de *“fer una taula de negociació amb RRHH on es vegi una clara voluntat conciliadora per part d’aquests, és a dir, una voluntat d’escoltar-nos i vetllar per a que les necessitats de suport amb rrhh i materials es vegin satisfetes”.*

Espai lúdic. Una última proposta que s’ha expressat és la idea que l’espai per abordar els malestems emocionals derivats de la tasca professional sigui un espai amb caràcter lúdic des d’on es promoguin *“sortides lúdiques grupals com anar al teatre on no s’abordin temes relacionats amb feina”.* Han de ser activitats de lleure i esbargir-se de les tasques de feina. Sí que es destaca, en aquest sentit, la importància que aquestes activitats siguin grupals per fomentar a través de l’oci una activitat compartida.

5.5. Periodicitat de la trobada

No hi ha un consens clar sobre com hauria de ser la periodicitat de les trobades d’aquest espai. En aquest sentit, les opcions han són àmplies: des de trobar-se un cop al trimestre, fins a fer-ho dues vegades a la setmana.

“Periodicitat de l’individual segons la necessitat, ja que hi ha períodes de l’any amb major estrès i malestems emocionals que altres.”

Altrament, també s’ha comentat la possibilitat de no establir una periodicitat estable i que l’espai tingués una periodicitat variable en funció de les necessitats del territori i els equips professionals. A continuació, es llisten les opcions comentades:

- Periodicitat **trimestral** (molt poc expressada_ 2 vegades de 23).
- Periodicitat **mensual** (la més expressada_ 11 vegades de 23).
- Periodicitat **quinzenal** (poc expressada 4 vegades).
- Periodicitat **setmanal** (poc expressada 4 vegades).
- Periodicitat **bisetmanal** (molt poc expressada_ 1 vegada de 23).
- Periodicitat **flexible** segons la necessitat del moment i el/la professional (molt poc expressada_ 2 vegades de 23).

5.6. Gestió i lideratge de l'espai

Pel que fa al lideratge de l'espai, les persones participants consideren dues opcions: que sigui un espai liderat per una persona externa i professional; o bé un espai amb una lògica similar als Grups d'Ajuda Mútua en el que les pròpies persones que participen són les gestores de l'espai.

Espai **dirigit per un/a professional**. Es considera oportú poder dissenyar una trobada entre professionals *“però conduïda per algú de fora de l'organització”* que assumeixi el rol de mediadora. Es considera que el lideratge externalitzat no ha de significar que l'estructura sigui rígida.

GAM entre professionals. Una segona proposta relacionada amb el lideratge i gestió de l'espai té a veure amb proposar un GAM entre professionals on col·legues de professió es reuneixin i es donin suport entre elles i ells. Aquesta proposta de GAM hauria de permetre que qualsevol persona que complís uns requisits pogués participar de l'espai.

5.7. Altres aspectes comentats

Més enllà dels aspectes comentats fins ara, les persones participants han comentat altres aspectes per dissenyar i crear aquest espai de cures als equips professionals. En aquest sentit, destaquen la importància de l'espai físic, dels valors de l'espai.

Característiques de l'espai. Algunes persones participants consideren que l'entorn físic ha de ser segur, agradable i que propiciï l'expressió de les emocions. En aquest sentit, es parla que l'espai ha de ser còmode amb *“puffs, diàfan, amb aparell de música, màquina de cafè i amb llum natural”*.

Ser un **espai segur i lliure de judici**. Per altra banda, es considera que aquest espai ha de ser suficientment segur perquè les persones puguin expressar el seu malestar sigui quin sigui, garantint que no hi haurà judici de valor ni conseqüències laborals. En aquest sentit, les persones han de poder *“expressar lliurement l'origen dels nostres malestars: la manca de reconeixement com servei extern amb la precarietat econòmica que això suposa, la manca de cura cap a les professionals, l'abandó per part de les administracions, la manca de recursos eficaços per atendre les dones, etc.”*

Finalment, algunes de les persones que han participat en el qüestionari comenten que el malestar de les figures professionals està molt vinculat a la càrrega assistencial i a la falta de personal per fer atenció. Per això es proposa:

- **Reduir el nivell assistencial**. Es comenta que el malestar dels equips professionals pot venir derivat per l'elevat nivell assistencial al que estan sotmesos. Per això, es considera necessari *“que hi hagi més temps per visitar als pacients i per coordinar-se amb els diferents espais”*.
- **Reforçar l'Atenció primària**. Algunes persones també comenten la necessitat de *“reforçar l'Atenció Primària perquè la feina ja fa anys que ens desborda, i ara amb la pandèmia, molt més”*. Es considera que aquesta és la única opció per abordar els malestars emocionals derivats de la pràctica professional.

Conclusions

A continuació, s'exposen alguns dels resultats més rellevants de l'informe. Com ja s'ha comentat en la introducció, aquestes **conclusions no són representatives** del districte de Ciutat Vella. Tanmateix, els resultats aquí presentats són suficientment robustos per recrear una imatge que s'aproxima a la situació del districte.

Feminització de les professionals de Ciutat Vella

- El sector de la salut mental està feminitzat. El 83,7% de les persones professionals de Ciutat Vella que han participat són dones. Aquest fet està vinculat a un fenomen més global, la feminització de la cura: les professions que estan vinculades a la cura estan feminitzades degut a la divisió sexual del treball, en què tradicionalment les tasques de cura s'assignen a les dones.

Malestar emocional

- El 49,6% de les persones professionals de Ciutat Vella es senten esgotat/da emocionalment a causa de la tasca professional molt sovint o sempre.
- El 39,7% de les persones professionals de Ciutat Vella relaten tenir un excés de feina i un 32,8% relaten desgast emocional. Aquest sentiment, es relacionen amb l'efecte *burnout*.
- El 30,3% de les persones professionals de Ciutat Vella relaten que quan es lleven al matí i s'enfronten a la jornada laboral es senten fatigades.
- Una de cada 10 persones professionals de Ciutat Vella relata sentir-se acabada en el seu treball i al límit de les seves possibilitats.
- El 80% de les persones professionals de Ciutat Vella consideren que el seu malestar emocional vinculat a la tasca professional s'ha incrementat bastant o molt arran de la situació de la COVID19.

Nivell de malestar

- El 16,5% de les persones professionals de Ciutat Vella mostren un malestar sever vinculat a la pràctica professional.
- El 24,1% de les persones professionals de Ciutat Vella mostren absència de malestar emocional vinculat a la pràctica professional.
- Es detecta una bossa de persones professionals amb malestar persistent en l'àmbit de la salut mental en el districte de Ciutat Vella. Aquest malestar està vinculat a molts factors.

Gestió del malestar emocional

- Un 25,4% les persones professionals de Ciutat Vella tenen conductes presentistes en l'àmbit laboral. És a dir, va a la feina encara que el malestar que es pateix no li permet treballar bé. Normalment aquest fenomen es dona quan la persona té por a perdre el lloc de feina.
- Un 38,9% de les professionals enquestades que fa més de 5 anys que treballen al districte de Ciutat Vella senten que van a la feina malgrat el seu malestar no li permet treballar bé.
- 1 de cada 5 persones professionals de Ciutat Vella ha demanat la baixa laboral a causa del malestar emocional que li suposa la feina.
- Un 19,2% de les professionals enquestades del districte de Ciutat Vella volen canviar de feina degut al seu malestar emocional.

- Un 15,4% de les professionals enquestades del districte de Ciutat Vella volen continuar fent la mateixa feina però en un altre districte.

Sentit i implicació professional

- El 96,1% les persones professionals de Ciutat Vella relaten els preocupa realment el que pugui passar a les persones usuàries dels seus serveis o dispositius. Arran d'aquest resultat, es pot inferir que la tasca professional està compromesa amb el benestar de la persona que s'atén.
- El 66,7% les persones professionals de Ciutat Vella creuen que aconsegueixen moltes coses valuoses amb la seva tasca professional.
- El 30,3% de les persones professionals de Ciutat Vella consideren que la seva tasca no aporta coses valuoses en la vida de les persones a qui atenen.

Valoració dels espais

- Més d'un 60% de les professionals enquestades del districte de Ciutat Vella considera que les reunions de coordinació i la supervisió de casos són els espais més útils que ofereixen les entitats per poder tractar el malestar.
- Un 85,7% de les professionals enquestades del districte de Ciutat Vella considera que la teràpia individual és l'espai més útil (fora de la pròpia entitat) a l'hora de tractar els malestars.

Disseny d'un espai de suport

Es detecta una demanda d'espais de de suport i cures destinat a les persones professionals que treballen al Districte de Ciutat Vella.

No hi ha una demanda única de com haurien de ser aquests espais. Es valora positivament la creació d'espais de cures i suport com d'espais de més caire terapèutic que ajudin a afrontar el malestar que viuen les persones professionals de ciutat vella en relació a la seva tasca professional. Hi ha demanda d'espais:

- Espais de teràpies individuals.
- Espais de teràpies grupals.
- Espais de suport professional grupals.

En la mateixa línia, també hi ha una demanada diversa sobre la tipologia de treball o metodologia que hauria de donar-se en aquests espais. Així, es detecten demandes centrades en un treball del malestar a partir de la paraula i l'anàlisi com demandes d'un treball experiencial i corporal focalitzat a partir de la mobilització d'emocions.

D'acord amb aquests resultats, la Comissió treballarà per determinar i executar una proposta d'accions futures encaminades a atendre els malestars emocionals derivats de la tasca professional a partir de la difusió dels resultats obtinguts en aquesta exploració i de l'articulació d'espais de treball per abordar aquests malestars. En aquest sentit, la Comissió es fa responsable de treballar per, després de tota la informació recollida en aquest informe, oferir i articular diferents espais de suport que donin lloc a poder afrontar les necessitats detectades a partir dels recursos existents al districte i a la ciutat.