

## Experiencias del personal de enfermería de salud mental ante estresores ocupacionales en una Institución prestadora de Servicios de Cali, Colombia

### Resumen

**Introducción:** El personal de enfermería que atiende pacientes psiquiátricos, se enfrenta a estresores ocupacionales diferenciados.

**Objetivo:** Interpretar las experiencias del personal de enfermería de salud mental ante estresores ocupacionales, desde tres modelos de estrés de corte transaccional y de la Teoría de Papeles de Goffman.

**Materiales y métodos:** Estudio cualitativo y fenomenológico. Se realizaron entrevistas semi-estructuradas a enfermeras de una Institución Prestadora de Salud, para el análisis se empleó el análisis de contenido y mapa de asociación de ideas.

**Resultados:** Los principales estresores ocupacionales encontrados fueron: recursos físicos desfavorables y ausencia de otros, características de los pacientes, sobrecarga laboral, conflictos interpersonales, falta de preparación, e impuntualidad en salario. Como consecuencia se encontró cambios en la salud mental del personal y en la prestación de los servicios que brindan.

**Conclusiones:** La manera en que está configurado el sistema de trabajo en la institución presenta estresores ocupacionales que afectan a todas las participantes, quienes los afrontan a través de sus capacidades personales, los recursos disponibles, las redes de apoyo y la experiencia adquirida; todo ello permeado por los modos en que comprenden e interpretan su rol en el marco del trabajo.

**Palabras clave:** Estrés laboral; enfermería; salud mental.

### Abstract

**Introduction:** Nursing staff, who attend psychiatric patients, are confronted with differentiated occupational stressors.

**Objective:** Interpret the experiences of mental health nursing staff when facing occupational stressors, ranging from three transactional cut stress models and Goffman paper theory.

**Materials and methods:** A qualitative and phenomenological study was conducted. Semi-structured interviews were carried out with nurses from a health care institution. The analysis of content and map of the association of ideas was employed for the analysis.

**Results:** The main occupational stressors found were: unfavorable physical resources and absence of others, patient characteristics, labor overload, interpersonal conflicts, lack of preparation and unpunctuality in salary. As a result, changes in the mental health of the staff and the provision of the services provided were found.

**Conclusions:** The way in which the system of work is configured in the institution presents occupational stressors that affect all the participants, who confront them through their personal capacities, the available resources, the networks of support and the experience acquired; all this is permeated by the ways in which they understand and interpret their role in the framework of work.

**Keywords:** Occupational stressors, nursing, mental health