

## Buenas prácticas de Promoción de la Salud en el Trabajo



### Taller de afrontamiento de agresiones sufridas

Octubre 2023

#### Descripción de la tarea

La situación que da lugar a esta acción es una demanda latente y detectada en los profesionales del Distrito Sanitario Aljarafe - Sevilla Norte tras la realización de evaluaciones psicosociales en los diferentes Centros de Salud, donde aparece como uno de los riesgos más señalados las continuas agresiones por parte de pacientes y usuarios, que vienen sufriendo los profesionales en algunos centros sanitarios.

Estos profesionales, a pesar del Plan de Agresiones que tiene instaurado el SAS, los cursos de formación on-line en materia de agresiones, y las sesiones presenciales que imparten las fuerzas y cuerpos de seguridad, demandan unas herramientas prácticas de autogestión emocional y de saber reconducir una situación de agresión. Un espacio donde poder poner en común y compartir con otros/as profesionales que hayan pasado por una situación similar de agresión su vivencia, compartirla, expresar las emociones vividas en ese momento y aprender de las experiencias de otras personas que ante situaciones similares, pudieron evitar la materialización de la agresión.

#### Solución adoptada

Se ha acordado con la Dirección del Centro de Salud, la realización de unos talleres, en formato de sesiones clínicas, dirigidos a aquellos profesionales asistenciales que se hayan visto involucrados o hayan sufrido directamente algún tipo de agresión por parte de pacientes o usuarios. Dirigidos también a los que puedan verse expuestos a algún tipo de agresión en su puesto de trabajo. Estas sesiones/talleres tendrían una duración de 1,5 horas y serían un total de 4 sesiones a realizar en el propio centro de salud en 4 semanas consecutivas.

#### Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

La medida está en proceso de implantación, se desea llevar a cabo en el mes de noviembre y cuenta con una gran aceptación por parte de la Dirección de los centros de salud y de los propios profesionales.

Estas sesiones/talleres serán dirigidos por el Técnico de PRL con especialidad de Ergonomía-Psicosociología, con formación académica de Licenciado en Psicología y con formación específica en agresiones a los profesionales del SSPA. Facilitará en las sesiones la puesta en común de las vivencias de cada participante, el análisis situacional de cada situación de agresión expuesta y los modelos conductuales asociados a patrones de pensamiento-emoción facilitadores e inhibidores de la materialización de una agresión.

#### Estado en el que se encuentra la Buena práctica

En desarrollo y con resultados observables.

Autoría: Pedro M Jiménez Cardoso  
DS Aljarafe-Sevilla Norte, Unidad PRL 1.8

### OBJETIVOS Y METODOLOGÍA:

Estas sesiones engloban un objetivo específico en el ámbito profesional centrado en la autogestión emocional ante una situación de agresión y otra aplicabilidad más personal que ayudará a identificar y comprender mejor algunos comportamientos del día a día. Realizado con una dinámica de trabajo basada en la introspección unida a la exposición y el compartir, para lograr enriquecernos y adquirir conocimientos y experiencia a través de los demás sin necesidad de tener que vivenciar en primera persona las situaciones vividas por otros profesionales.

### CONTENIDO GENERAL

- Locus de control: externo vs interno
- Capacidad de relativizar: trabajo vs vida personal
- Cómo influye mi situación vital en el desempeño de mi trabajo y relación con los pacientes/usuarios.
- ¿Qué emoción predomina en mí, en mi puesto de trabajo?
- ¿Qué proyecto en el paciente/usuario? Frustración vs satisfacción, alegría vs tristeza, empatía vs indiferencia.
- ¿Qué puedo hacer para evitar la agresión y qué no puedo hacer? Qué está en mi mano y qué no.
- Cómo cambiar mi emoción: SPECK-Bimbela

### SESIONES

- ✓ 1º SESIÓN: Identificación individual de los contenidos establecidos.
- ✓ 2º SESIÓN: Puesta en común de lo identificado por cada profesional.
- ✓ 3º SESIÓN: Exposición y análisis de situaciones vividas de agresiones: identificar conductas favorecedoras de la agresión y bloqueadoras de agresiones
- ✓ 4º SESIÓN Resumen y conclusiones de conductas identificadas para interiorizar y llevar a la práctica como medidas de evitación y bloqueo de agresiones.