

# ELEMENTOS DE PROTECCIÓN EMOCIONAL EL VALOR DE LA PRÁCTICA REFLEXIVA EN EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES ANTE ESCENARIOS ADVERSOS

Lapelle, M. Veronica <sup>1</sup>

Barragan, Fatima<sup>2</sup>

Servicio de Psiquiatría Hospital Italiano de Buenos Aires

## Resumen

Estamos atravesando una de las pandemias más significativas de la historia. La presencia del Sars cov 2, ha modificado diametralmente nuestros hábitos, pautas de trabajo y nuestras vidas en general. Bajo estas condiciones, se re-configura nuestro trabajo como agentes de salud y formadores, siendo necesario pensar lo que nos pasa diariamente, buscar puntos de encuentro y nuevas formas de atravesar los problemas diarios. Nos ocupamos en desarrollar prácticas asistenciales ajustadas a las necesidades de los pacientes y su entorno, además de adaptar las actividades académicas pensando en el bienestar de los residentes y del equipo de trabajo.

Objetivos: El propósito de este trabajo es compartir los fundamentos, implementación y resultados de un programa de protección emocional destinado al bienestar emocional de los trabajadores de la salud.

Metodo: Entendemos necesario desarrollar un programa de protección emocional que aborde íntegramente el bienestar de los trabajadores de la salud. Consideramos que los contextos adversos pueden ser también promotores de escenarios interesantes para el desarrollo de habilidades y competencias específicas y colectivas. El programa está pensado sobre la base de talleres de práctica reflexiva, que se despliegan bajo un encuadre sistemático, metódico, regular e instrumentado.

---

<sup>1</sup> Lic. en Psicología- Prof. de la USAL, UCM, IUHI y Residencia de psicología clínica HIBA

<sup>2</sup> Lic. en Psicología- Esp. En psicooncología, Supervisora residencia clínica HIBA, Doc. IUHI

Resultados: Dichos espacios grupales dieron la posibilidad de: a) la construcción conjunta de nuevas propuestas de trabajo. b) la puesta en valor del trabajo interdisciplinario y el debate de ideas para la promoción de espacios de bienestar emocional en la práctica diaria. c) la capacidad de escucha activa y la gestación de profesionales reflexivos.

Conclusiones: Poniendo en valor la palabra, las vivencias y la práctica reflexiva, nos posibilita comprender lo actuado y modificar las próximas intervenciones. Promueve la resignificación de nuestra experiencia dentro de una comunidad de aprendizaje, desarrollando habilidades y competencias específicas.

Palabras clave: pandemia, bienestar emocional, cuidado de los equipos de salud, práctica reflexiva

## **Introducción**

Estamos atravesando una de las pandemias más significativas de la historia. La presencia del Sars cov 2, ha modificado diametralmente nuestros hábitos, pautas de trabajo y nuestras vidas en general. Una pandemia es un evento crítico, inesperado y disruptivo, y como tal, promueve altos niveles de estrés individual y colectivo, con importantes repercusiones a nivel físico, cognitivo y emocional. Según Alberca Ramos et.al (2020), las respuestas emocionales pueden ser diversas tales como: angustia, miedo, temor al contagio, desconfianza, enojo, pánico, incertidumbre, para nombrar algunas.

Bajo estas condiciones, se re-configura nuestro trabajo como agentes de salud y formadores, siendo necesario pensar lo que nos pasa diariamente, buscar puntos de encuentro y nuevas formas de atravesar los problemas diarios. Esto incluye desarrollar prácticas asistenciales ajustadas a las necesidades de los pacientes y su entorno, además de adaptar las actividades académicas pensando en el bienestar de los residentes y del equipo de trabajo.

Como trabajadores de la salud, no quedamos ajenos a estas cuestiones, debemos continuar prestando servicios en un contexto inédito que genera sentimientos encontrados y una gran ambivalencia afectiva.

Lo dinámico e incierto se ha vuelto una constante, ha creado nuevas reglas de trabajo y pautas de encuentro y socialización. En estas circunstancias, nuestras capacidades de afrontamiento se verán más demandadas, exigidas y en ocasiones vulneradas por la coyuntura. Es probable que comencemos a registrar diferentes signos que ponen en evidencia nuestro cansancio, agotamiento y cierta desolación por lo vivido.

Esta complejidad en la cual estamos inmersos nos invita a estar atentos a nuestro cuerpo y no descuidar nuestras emociones. Es necesario ser conscientes de ello para lograr identificarlas, comprenderlas y regularlas para evitar que los afectos irruman en las actividades diarias y generen situaciones poco favorables para quienes nos rodean e interfieran en nuestro quehacer profesional.

Ante este escenario, entendemos que el bienestar emocional y, en especial, el equilibrio afectivo, individual y colectivo son factores primordiales a resguardar en quienes día a día se abocan a la tarea del cuidado de otros resguardando su salud física. En este contexto de incertidumbre rodeado de protocolos que atraviesan las áreas asistenciales y de educación, entre otras, entendemos que el desarrollo de los elementos de protección personal (EPP) emocional como propuesta educativa, puede gestar un puente entre las zonas indeterminadas de la práctica profesional signadas por la incertidumbre y la racionalidad técnica. Schön (1997) plantea que poder desarrollar conocimientos dentro de lo inédito de esta experiencia, resulta posible gracias a la reflexión sobre la acción.

## **Objetivos**

El objetivo de este trabajo es compartir la experiencia de implementación de Sesiones de EPP emocionales en los que la práctica reflexiva sobre el accionar diario fue un instrumento para el desarrollo de competencias profesionales, individuales y colectivas ante el escenario adverso presentado por la pandemia. La práctica profesional reflexiva posibilita brindar apoyo a los pares en situaciones cotidianas, reflexionar sobre la tarea para fortalecer los logros y replantear aquello que necesita transformarse, planificar acciones futuras y gestar núcleos de consulta y apoyo constantes.

Las sesiones de práctica reflexiva tuvieron los propósitos de: 1) trabajar sobre situaciones complejas cotidianas con la mirada puesta en repensar procesos, 2) generar

un reservorio de recursos para la solución de problemas en circunstancias inciertas 3) gestar instancias de encuentro para socializar las preocupaciones, 4) buscar vías de solución orientadas a restablecer el impacto emocional que implica sostener el trabajo asistencial e interactuar con seres queridos en estas circunstancias tan excepcionales y 5) promover el ámbito propicio para el desarrollo de competencias profesionales claves en este contexto.

De este modo, nos propusimos generar un reservorio de recursos para fortalecer nuestra salud emocional, promoviendo instancias colaborativas y de apoyo para quienes forman parte del equipo de trabajo. Consideramos que no solamente resulta imprescindible pensar en la mejora continua de los procesos operativos, sino también atender las emocionales concomitantes en este contexto y los aspectos vinculares en los equipos de trabajo. Desde esta perspectiva, consideramos que se pueden desarrollar habilidades y competencias específicas en el perfil profesional que pueden resultar valiosas.

## **Material y Métodos**

El programa de protección emocional busca abordar íntegramente el bienestar de los trabajadores de la salud, en todas sus etapas de desarrollo laboral-profesional. Entendemos que los contextos adversos pueden ser promotores de escenarios interesantes para el desarrollo de habilidades y competencias específicas.

El programa está pensado sobre la base de talleres de práctica reflexiva que postula Domingo et.al (2017) que se despliegan bajo un encuadre sistemático, metódico, regular e instrumentado. Desarrollamos una propuesta educativa, tanto para profesionales de nuestra institución como externos para la formación de replicadores de esta herramienta, y otra propuesta asistencial a la cual denominamos sesiones de EPP emocional.

Dispositivo para la formación de replicadores de EPP emocional:

Para todo trabajador del sistema de salud que quisiera ser facilitador de sesiones de EPP se desarrolló un programa formativo organizado en encuentros presenciales y/o virtuales de una hora y entrenamiento para ser replicadores con materiales para instrumentar la tarea de coordinar sesiones de EPP. Se brindó además, espacios de consulta y

supervisión virtual para acompañar las primeras implementaciones. La participación es voluntaria y los encuentros no son consecutivos.

Para profesionales externos, de otras instituciones: se diseñó un entrenamiento específico de replicadores para administrar los EPP emocionales en sus equipos, sectores e instituciones locales, mediante dos sesiones virtuales de dos horas y la provisión de materiales educativos ad hoc. Los materiales que acompañan la tarea de implementar y coordinar sesiones de EPP contemplaron tres formatos posibles: 1) sesiones con miembros de un mismo equipo de trabajo en la apertura y cierre de la jornada laboral; 2) sesiones con miembros de un mismo equipo de trabajo en un único momento del día y 3) sesiones no consecutivas y voluntarias con miembros de distintos equipos de trabajo.

Sesiones de EPP emocional:

La propuesta asistencial implicó sesiones no consecutivas y voluntarias con miembros de distintos equipos del Hospital e Instituto Universitario. Los objetivos estuvieron asociados a reflexionar sobre procesos y situaciones problemáticas, considerar las partes más difíciles del quehacer profesional diario, integrar las emociones y sensaciones inherentes a dichas circunstancias, poner en evidencia los problemas de comunicación inter e intra equipo de salud y pensar en alternativas de solución. La dinámica de estos dispositivos, se instaura bajo el lema: Cuidar a los que cuidan. Cada instancia, estuvo pensada como una sesión única e irrepetible. El encuentro comienza con una actividad de apertura, luego se continúa con la exposición de las experiencias durante la jornada laboral, y se finaliza con un cierre orientado a resignificar la experiencia y hacer devoluciones constructivas cuya finalidad es el desarrollo de habilidades y competencias profesionales.

En este proceso, el rol de los facilitadores es esencial en la dinámica. Tienen como objetivo primordial lograr a través de sus intervenciones una integración adecuada de las experiencias, reflexiones, interacción dialéctica entre pares y el conocimiento teórico-técnico (Domingo et.al, 2013). Se favorece la igualdad y la simetría entre todos los participantes para garantizar el intercambio armónico y respetuoso.

Cada sesión del dispositivo asistencial tuvo al menos tres instancias:

1. Apertura de ciclo reflexivo: como se mencionó anteriormente la participación es voluntaria, pudiendo inscribirse a través de un proceso sencillo en la intranet hospitalaria. Se le brinda a los participantes una guía para la auto-reflexión como actividad previa a la participación de la sesión, vinculada con pensar las situaciones más difíciles del quehacer profesional diario, integrando la experiencia y emociones. Esto se configura como el material esencial sobre el cual se trabajará durante el espacio de encuentro.
2. Sesión de EPP emocional: A partir de esta tarea se podría crear un espacio de reflexión compartido que se materializaría en la sesión de encuentro (presencial o virtual), cuyos andamiajes le brinden seguridad a las personas para poder hablar sobre las situaciones cotidianas sin sentirse expuestos y con la visión de poder generar, en este espacio de construcción grupal, herramientas para abordar las situaciones cotidianas con mayor fortaleza y salud emocional. Se favorece en este momento de la sesión del EPP, la participación de todos los integrantes, el respeto a la escucha frente a quien expone sus ideas y la construcción de ideas en conjunto.
3. Reflexión sobre lo trabajado: la sesión de EPP finaliza con un cierre a cargo de los facilitadores cuyo objetivo es plasmar las conclusiones, cambios y modificaciones en los procesos y situaciones expuestas. Se promueven también, sobre la construcción colectiva, herramientas para trabajar sobre el bienestar emocional. Luego de las sesiones de EPP, se brinda la posibilidad a los participantes que así lo deseen, de contar con instancias de seguimiento. En las mismas se puede focalizar sobre aspectos metodológicos e informativos, o en el desarrollo de guías para la resolución de problemas vinculados a la tarea o al clima emocional.

Como todo espacio basado en la práctica profesional reflexiva, los grupos tuvieron un mínimo de cuatro personas y un máximo de doce, y participaron dos facilitadores; quienes a través de cada intervención buscaron dar lugar a que se puedan expresar las dificultades diarias en la tarea y que se establezca una dinámica de interacción grupal colaborativa. Para lograr que cada uno de los participantes se muestre con apertura a hablar y exponer sus emociones y situaciones, los facilitadores trabajaron con pautas

esenciales a fin de brindar seguridad a los participantes. Para ello se sostuvo la necesidad de: 1) sostener claridad en los objetivos y encuadre de trabajo al momento de la apertura, 2) mantener una escucha activa y respetuosa, 3) no juzgar 4) no realizar intervenciones directivas, 5) despersonalizar los comentarios y 6) empatizar.

## **Resultados**

Los datos cuantitativos que marcan la participación y apertura a las instancias propuestas se plasman en: 1) 200 inscriptos al primer webinar informativo, 2) 100 participantes en las sesiones plurales y por equipo. 3) 30 sesiones de entrenamiento a replicadores con sesiones de seguimiento.

Los resultados cualitativos que se fueron registrando en las sesiones de EPP emocional permiten plasmar el valor y reconocimiento de los participantes en relación a la posibilidad de socializar las experiencias y emociones dentro de un encuadre orientado a pensar cómo mejorar y cuidarnos en los contextos adversos. La generación grupal, durante el encuentro, de herramientas que posibilitan afrontar situaciones adversas, permitió resignificar experiencias con un enfoque positivo y compasivo. Dichos espacios grupales dieron la posibilidad de la construcción conjunta de nuevas propuestas de trabajo. En base a dicha interacción se posibilitó replicar estos dispositivos en diferentes áreas hospitalarias y educativas para la promoción de la salud y el desarrollo de habilidades comunicacionales específicas. Conjuntamente se crearon espacios de supervisión y orientación con el aporte de material educativo y guías para el desarrollo de los EPP emocional.

Por otro lado, la conformación de cada sesión de EPP en forma voluntaria permitió gestar espacios interdisciplinarios que lograron poner en valor la multiplicidad de ideas y aportes que cada especialidad puede brindar al desarrollo de propuestas en conjunto. Dio lugar al debate de ideas, el desarrollo del pensamiento crítico y la apertura a visiones ajenas que nutren las posibilidades de la promoción de espacios de bienestar emocional en la práctica diaria. Como instancias de aprendizaje, cobra relevancia la posibilidad ante problemáticas diarias específicas, saber a quién recurrir ante la necesidad de ayuda específica y cómo construir puentes entre diversas especialidades en pos del bienestar de los pacientes, del equipo de salud y de los profesionales en continua formación. Así también, la diversidad de formaciones, experiencias y características personales,

posibilitó incrementar como competencia profesional especial, la escucha activa, la gestión de equipos y la generación de profesionales reflexivos. La reflexión en la acción y sobre la acción posibilitó pensar propuestas de mejora en los circuitos, procesos de capacitación específicos en aquellos protocolos que dieron buenos resultados y potencializar el desarrollo profesional.

En línea con los resultados cualitativos, se evidenció que las vivencias se vuelven universales, menos ansiógenas y promueven redes de significados nuevos. En cuanto a las emociones predominantes surgidas en las sesiones grupales encontramos: miedo, sensación de soledad, incertidumbre, angustia, ansiedad e impotencia, siguiendo con malestar, tristeza, vivencia de irrealidad, enojo. Estas emociones pueden entenderse ya que el aislamiento social obligatorio fue una situación inédita en nuestras vidas y provocó una repercusión elevada en las esferas psicológicas y físicas donde se entrelazan cuestiones económicas, readaptación laboral, suspensión de clases, temor al contagio propio o de seres queridos, la amenaza de una posible internación en soledad, sumado a una posible muerte en las mismas condiciones. Todo esto provocó un alto desajuste emocional que dio lugar a sensaciones de finitud. En este aspecto, las sesiones de EPP emocional, posibilitaron gestar recursos colaborativamente para restablecer el equilibrio emocional, compartiendo vivencias, resignificando lo experimentando y encontrando nuevas herramientas para enfrentar la adversidad.

## **Discusión**

La reflexión compartida, posibilita la planificación de nuevas acciones que se nutren de los aportes ajenos y de las ideas novedosas que abren nuevos horizontes al repertorio individual y colectivo de recursos para atravesar situaciones problemáticas. El desarrollo profesional basado en la práctica reflexiva individual y colectiva, favorece la comunicación a través de la posibilidad de compartir experiencias. (Schon, 1997). Estas instancias brindaron la posibilidad de trabajar con cuestiones informativas para repensar procesos y fortalecer otros que no tengan tantas dificultades en su aplicación. Incrementar el compromiso en la aplicación de los mismos y dar lugar a estar atentos a lo que se hace para favorecer la mejora continua, sin descuidar el bienestar emocional.



En el plano individual, la posibilidad de tomar contacto con la realidad vivida y la reconstrucción de la vivencia, posibilita la reflexión sobre la práctica, poniendo en valor la competencia aún no reconocida. Poder compartir en forma colaborativa las acciones propias y las recomendaciones del grupo de pares, que guía la reflexión sobre la práctica, posibilita la familiarización con las prácticas clínicas, incrementando paulatinamente la autonomía en función del desarrollo del criterio clínico para la toma de decisiones. Estos espacios resultan así tan favorables para aquellos que recién se inician en el desempeño profesional, como para quienes tienen más años de experiencia. Es por ello que Carlino (2005), refiere que se generan comunidades de aprendizaje donde priman pautas claras para obrar y devoluciones acerca de los intentos asimiladores de la cultura a la que se aspira pertenecer.

## **Conclusiones**

Poniendo en valor la palabra, las vivencias y la práctica reflexiva, nos posibilita comprender lo actuado y modificar las próximas intervenciones. Promueve la resignificación de nuestra experiencia dentro de una comunidad de aprendizaje, desarrollando habilidades y competencias específicas.

Ante las circunstancias actuales producto de la pandemia, consideramos que puede resultar beneficioso participar de grupos de colegas atravesados por las mismas realidades, donde a través de la interacción, el intercambio de ideas, vivencias y emociones, podamos nutrirnos de nuevas perspectivas. Mediante esta retroalimentación, podemos desarrollar nuevas estrategias de abordaje y estructurar cadenas de significados para posicionarnos con mayor flexibilidad y creatividad ante la incertidumbre y singularidad que la práctica profesional actual nos requiera. Resulta además, un espacio valioso para quienes recién se inician en el quehacer profesional, en tanto brinda escucha, contención y guía para los procesos diarios.

La posibilidad de registrar problemas, analizarlos y trabajar reflexivamente sobre nuestro accionar, nos permite incrementar el autoconocimiento de las propias limitaciones y fortalezas, y aportar mayores recursos para gestar nuevas estrategias de abordaje. Desde la reflexión sobre la propia práctica profesional se reduce la incertidumbre y se

generan lineamientos de acción que optimizan los recursos propios, como así también promueven a través del intercambio colectivo elementos esenciales para el desarrollo de habilidades y competencias diferenciales en la construcción diaria del perfil profesional. La integración del pensamiento crítico, la apertura a nuevas ideas y al debate de posibilidades, promueve activamente este desarrollo para optimizar el despliegue profesional. Sienta bases para favorecer la comunicación efectiva.

En la formación actual el concepto de competencias profesionales ha tomado una participación activa, y en este sentido debemos preparar a los profesionales a afrontar con seguridad, determinación y dominio, aquellos problemas más complejos que su devenir diario les interpone. Máxime en este contexto inédito y particular. No debemos perder de vista que el “ser profesional”, si bien se nutre del conocimiento formal técnico, teórico, también lo hace de la interacción con la práctica, que va conformando un entretejido que da significado a la experiencia.

Las sesiones de EPP emocional, se posicionan como un proceso activo, facilitador para el aprendizaje. En este encuentro colectivo, se expone el nivel de competencia efectiva (real) y el potencial tanto individual como grupal. Es una instancia guiada, regulada y orientada, socialmente compartida en tanto se entretajan ideas que provienen de diferentes grados de conocimiento y expertise (Vygotsky et.al 2016). Esta interacción potencializa los recursos y aptitudes.

Durante (2012) afirma que estos espacios pueden sostenerse como un complemento para la enseñanza en los ambientes clínicos, en tanto promueven la interacción de saberes, experiencias y la reflexión en la práctica como parte del autodesarrollo.

La formación de profesionales reflexivos es el vector fundamental para trabajar diariamente, “una buena práctica profesional depende menos del conocimiento objetivo o de modelos riguroso que de la capacidad de reflexionar antes de tomar una decisión, sobre todo aquellos casos en los que no pueden aplicarse las teorías disciplinares” (Schon,1997)

**Palabras claves:** Pandemia, bienestar emocional, cuidado de los equipos de salud, práctica reflexiva

**Referencias bibliográficas:**

Alberca Ramos, L., Arizcun Ramos, L., Bolívar Soria, R., Buitrago Caraballo, A., Cristóbal Bayo, N., Cuño Galán, L. & Lozano Andrés, A. (2020). *La atención a la salud mental en la pandemia de COVID-19*.

Carlino, P. (2005). Escribir, leer, y aprender en la universidad. *Una introducción a la alfabetización académica*. Fondo de cultura económica.

Domingo, A. (2013). Práctica reflexiva para docentes. *De la reflexión ocasional a la reflexión metodológica*. Saarbrücken, Alemania: Publicia.

Domingo, A., Anijovich, R., Cappelletti, G., Cerecero, I., Galbán, S., Guevara, J., ... & Sánchez, E. (2017). Práctica Reflexiva: *Escenarios y horizontes*. Avances en el contexto internacional.

Durante, E. (2012). *La enseñanza en el ambiente clínico: principios y métodos*. REDU: Revista de Docencia Universitaria, 10(1), 149.

Schön D. (1997) La formación de profesionales reflexivos. Barcelona: Paidós

Vygotski, L. S., Cole, M., & Lurii, A. R. (1996). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona: crítica.