

## **Salud aplica las nuevas tecnologías a la formación de profesionales para prevenir las agresiones**

### **Los trabajadores de la sanidad pública pueden también ampliar su formación en prevención de riesgos laborales a través de Internet**

Los profesionales del Servicio Andaluz de Salud (SAS) podrán formarse en el abordaje de situaciones conflictivas a través de un curso virtual, habilitado en la página web del SAS ([www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud](http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud)). Esta iniciativa, que se aplica las nuevas tecnologías a la docencia, persigue dotar al mayor número posible de profesionales de las habilidades sociales necesarias para evitar situaciones de conflicto en su relación con los usuarios.

A través de este curso de teleformación, se enseña a los profesionales a identificar posibles situaciones de conflicto y a actuar en consecuencia. Así, aprenden a diferenciar los tres tipos de comportamiento básicos en la comunicación interpersonal –estilo pasivo, estilo agresivo y asertivo--, ofreciéndoles, además, las herramientas necesarias para conocer y mantener un comportamiento asertivo que favorezca el establecimiento de una relación de confianza mutua con el usuario, capaz de superar la situación de angustia que pueda estar viviendo el paciente.

Los profesionales podrán aprender además a identificar los indicadores de riesgo más frecuentes de la conducta agresiva, el perfil de los potenciales agresores y a saber actuar cuando una situación se desborda. Igualmente, el curso dotará a los profesionales de habilidades como autocontrol, saber escuchar activamente y empatizar con los usuarios para evitar situaciones de riesgo.

### **Ejercicios prácticos**

De esta forma, entre los contenidos del curso se encuentra la descripción de los distintos estilos de comunicación, así como actividades prácticas para distinguir los estilos agresivos y pasivos. Asimismo, esta iniciativa incluye ejercicios prácticos, a través de los que los profesionales pueden identificar su propio estilo de comunicación y elaborar, incluso, un plan por escrito o guión para actuar de manera asertiva.

Además de esta iniciativa de carácter virtual, durante los dos últimos años, un total de 5.300 profesionales han participado en cursos de formación para el abordaje de situaciones conflictivas.

Estas actividades de formación se incluyen entre las líneas de acción previstas en el 'Plan de prevención y atención de agresiones para los profesionales del sistema sanitario público andaluz', puesto en marcha por la Consejería de Salud hace tres años y que incluye, entre otros aspectos, apoyo psicológico y asesoramiento jurídico, siempre que el profesional decida denunciar lo ocurrido.

### **Prevención de riesgos laborales**

Junto a la formación virtual en el abordaje de situaciones conflictivas, los profesionales pueden también ampliar, a través de Internet, sus conocimientos en prevención de riesgos laborales. En concreto, se ha puesto a disposición de los profesionales nueve cursos sobre esta materia, a los que se accede en el apartado 'e-atención al profesional' de la página web del SAS.

Hasta el momento, la realización de estos cursos se desarrollaba de manera presencial y con la incorporación de los contenidos a la página web se pretende facilitar el acceso de los profesionales a esta formación.

El objetivo de estas iniciativas es dotar a los profesionales de los conocimientos necesarios para detectar posibles riesgos laborales en su lugar de trabajo, así como de la información para prevenir dichos riesgos.

Cada uno de los nueve cursos se centran en la descripción y prevención de riesgos laborales en áreas específicas. De esta forma, abordan aspectos tan diversos como: seguridad en la oficina, técnicas de movilización de pacientes, seguridad vial, seguridad en el uso de maquinaria, seguridad en el manejo de productos químicos, prevención de riesgos biológicos, pantallas de visualización de datos, manipulación manual de cargas o accidentes con riesgo biológico.

Además, los alumnos de estos cursos estarán tutorizados por su correspondiente Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, donde pueden consultar sus dudas o informarse sobre el contenido de estas actividades formativas.

Con anterioridad a estos cursos virtuales, desde 2006 y hasta la actualidad, se han desarrollado cursos de formación de manera presencial sobre prevención de riesgos laborales (formación básica, formación a mandos intermedios, manipulación manual de cargas, pantalla de visualización de datos, riesgos biológicos y accidentes con riesgos biológicos), que han contado con la participación de unos 114.000 profesionales, que han ampliado sus conocimientos en estas áreas.