

**HABILIDADES EMOCIONALES EN EL PERSONAL DE SALUD FRENTE LA
ATENCIÓN A CASOS DE ABUSO SEXUAL INFANTIL EN UNA EMPRESA
SOCIAL DEL ESTADO DEL DEPARTAMENTO DE NARIÑO
(Resumen Analítico)**

***EMOTIONAL SKILLS IN HEALTH PERSONNEL IN RESPONSE TO CASES OF
CHILD SEXUAL ABUSE IN A SOCIAL ENTERPRISE IN THE STATE OF THE
DEPARTMENT OF NARIÑO
(Analytical Summary)***

Autores (Authors): NARVÁEZ VILLARREAL Laura Sofía, ROSALES BOLAÑOS
Carlos Andrés

Facultad (Faculty): HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

Programa (Program): PSICOLOGIA

Asesor (Support): Mag. VÍCTOR HUGO ROSERO ARCOS

Fecha de terminación del estudio (End of the research): Mayo, 2024

Modalidad de Investigación (Kind of research): Trabajo de Grado

PALABRAS CLAVE

ABUSO SEXUAL INFANTIL
PERSONAL DE SALUD
HABILIDADES EMOCIONALES
GESTIÓN EMOCIONAL
APOYO LABORAL
VIVENCIAS

KEY WORDS

CHILD SEXUAL ABUSE
HEALTH PERSONNEL
EMOTIONAL SKILLS
EMOTIONAL MANAGEMENT
JOB SUPPORT
EXPERIENCES

RESUMEN: La investigación se desarrolló con el objetivo de comprender las habilidades emocionales presentes en el personal de salud al momento de atender los casos de abuso sexual infantil en una empresa social del estado del departamento de Nariño, abordándola desde tres categorías principales, como lo son el conocimiento emocional, la regulación emocional y las vivencias del

personal de salud, el paradigma utilizado hace referencia al cualitativo con enfoque hermenéutico y tipo fenomenológico y como instrumentos se utilizaron el grupo focal y la entrevista estructurada.

En los resultados de la investigación se reconoce principalmente la importancia de trabajar las habilidades emocionales encaminadas a brindarle al paciente una atención humanizada y digna que les permita llevar un buen proceso desde las rutas asignadas, permitiendo el acercamiento, la confianza, la comunicación y la seguridad en la atención a sus pacientes.

ABSTRACT: *The research was developed with the objective of understanding the emotional skills present in health personnel when dealing with cases of child sexual abuse in a social enterprise in the state of the department of Nariño, addressing it from three main categories, such as knowledge emotional regulation, emotional regulation and the experiences of health personnel, the paradigm used refers to qualitative with a hermeneutic and phenomenological approach and the focus group and structured interview were used as instruments.*

The research results mainly recognize the importance of working on emotional skills aimed at providing the patient with humanized and dignified care that allows them to carry out a good process from the assigned routes, allowing rapprochement, trust, communication and security in caring for their patients.

CONCLUSIONES: Se logró identificar que el personal de salud contaba con la comprensión básica sobre el conocimiento y regulación emocional, reconociendo que las emociones influyen directamente en la atención que brindan a sus pacientes, lo que si bien demuestra que los procesos de capacitación les han brindado herramientas a la hora de atender a sus pacientes, es totalmente relevante que se siga trabajando en los procesos de sensibilización encaminados al trabajo emocional para que el personal de salud tenga la capacidad de validar y gestionar sus emociones en cualquier ámbito.

Ahora bien, el análisis de la primera categoría inductiva la cual se identifica como conocimiento emocional, revela que el personal de salud de la E.S.E, posee un sólido conocimiento emocional en relación con la atención de casos de abuso sexual infantil. Se evidencia de igual manera la comprensión de la importancia de gestionar las emociones tanto a nivel propio como en el manejo de las emociones de los pacientes ya que se reconoce que influyen de manera directa en el procedimiento clínico.

El análisis de la segunda categoría inductiva la cual se identifica como regulación emocional, muestra que el personal de salud emplea una variedad de recursos y herramientas para regular sus emociones durante la atención de casos de abuso

sexual infantil. Se destacan estrategias como las técnicas de respiración, como la respiración profunda, permitiendo gestionar sus emociones y pensamientos en el momento de la atención, lo que le permite actuar con calma y de una manera más eficiente; de igual forma la autoconciencia emocional, ya que esta genera procesos de concientización de las emociones, así como de las reacciones y respuestas presentes en estas, lo cual es un factor importante en los procesos de atención en salud; también se encontró necesario validar los procesos emocionales de los pacientes y de sí mismos, resultando beneficiosos a la hora de generar procesos de Rapport y brindando en el paciente la confianza necesaria para comunicarse con el personal de salud, lo cual puede desembocar en procesos de diagnóstico y tratamiento más precisos y humanizados, y por último el apoyo laboral, que se destaca como fundamental entre las herramientas de regulación emocional del personal de salud, ya que sirve para fomentar procesos de regulación de las emociones en situaciones de atención en víctimas de abuso sexual infantil, organizar las estrategias de atención y dar seguridad al personal al momento de atender a sus pacientes.

Para finalizar, el análisis de la tercera categoría inductiva la cual se identifica como vivencias, revela que las experiencias vividas por el personal de salud en la atención de casos de abuso sexual infantil influyen significativamente en su perspectiva y enfoque en la atención. Se destaca la importancia de la empatía que logra desarrollar el personal desde la experiencia, ya que es un componente completamente necesario que se intente comprender la percepción de la víctima y la carga emocional que puede estar presente por parte del paciente a la hora de atender el caso de abuso sexual infantil, permitirá que el personal brinde una atención integral y humana.

CONCLUSIONS: *It was possible to identify that health personnel had a basic understanding of emotional knowledge and regulation, recognizing that emotions directly influence the care they provide to their patients, which, although it demonstrates that the training processes have provided them with tools When caring for patients, it is totally relevant to continue working on awareness processes aimed at emotional work so that health personnel have the ability to validate and manage their emotions in any area.*

Now, the analysis of the first inductive category, which is identified as emotional knowledge, reveals that ESE health personnel have solid emotional knowledge in relation to caring for cases of child sexual abuse. Equally evident is the understanding of the importance of managing emotions both on one's own level and in the management of patients' emotions since it is recognized that they directly influence the clinical procedure.

The analysis of the second inductive category, which is identified as emotional regulation, shows that health personnel use a variety of resources and tools to

regulate their emotions during care of cases of child sexual abuse. Strategies such as breathing techniques stand out, such as deep breathing, allowing you to manage your emotions and thoughts at the time of attention, allowing you to act calmly and more efficiently; Likewise, emotional self-awareness, since this generates processes of awareness of emotions, as well as the reactions and responses present in them, which is an important factor in health care processes; It was also found necessary to validate the emotional processes of the patients and themselves, proving beneficial when generating Rapport processes and providing the patient with the necessary confidence to communicate with health personnel, which can lead to diagnostic processes. and more precise and humanized treatment, and finally labor support, which stands out as fundamental among the emotional regulation tools of health personnel, since it serves to promote emotion regulation processes in situations of care for victims of sexual abuse children, organize care strategies and give security to staff when caring for their patients.

Finally, the analysis of the third inductive category, which is identified as experiences, reveals that the experiences lived by health personnel in caring for cases of child sexual abuse significantly influence their perspective and approach to care. The importance of empathy that the staff manages to develop from experience is highlighted, since it is a completely necessary component to try to understand the perception of the victim and the emotional burden that may be present on the part of the patient when caring for the patient case of child sexual abuse, will allow the staff to provide comprehensive and humane care.

RECOMENDACIONES: Dentro del contexto clínico, es importante resaltar el papel que cumple el personal de salud al momento de atender víctimas de abuso sexual infantil, puesto que son la base fundamental en el proceso que se activa con los niños, por lo tanto, son quienes pueden generar la estabilidad o desborde emocional en sus pacientes; por ello, es esencial visibilizar la importancia del trabajo en la salud mental y la validación emocional del personal, ya que de esta manera ayudaría a fortalecer la atención humana e integral en las instituciones.

Por lo tanto, se percibe como necesario el fomentar procesos en pro de la salud tanto física como mental, ya que la atención en su mayoría de veces resulta no solo desgastante, sino que a su vez fomenta una gran carga emocional y mental lo cual puede llegar a afectar a mediano o largo plazo los procesos de atención y podría desarrollar la aparición de patologías a nivel individual.

Y de igual manera es importante trabajar en la creación de habilidades socioemocionales tales como la comunicación asertiva, la empatía y el trabajo en equipo, ya que estos tres conceptos son completamente imprescindibles a la hora de brindar atención en salud primaria a los diferentes pacientes.

Considerando el rol del psicólogo se sugiere implementar programas de formación continua para el personal de salud de la E.S.E, que se enfoquen en el desarrollo de las habilidades emocionales en el personal. Estos programas podrían incluir primeros auxilios psicológicos, talleres de descarga emocional, seminarios y sesiones de capacitación que aborden temas como la gestión emocional, la empatía y la comunicación efectiva y sobre todo la importancia de la validación emocional.

Es importante facilitar el acceso del personal de salud a recursos y herramientas de regulación emocional. Se recomienda establecer espacios de apoyo psicológico y emocional dentro del hospital, así como promover el uso de técnicas de relajación y mindfulness para gestionar el estrés y la ansiedad, fortalecer el trabajo en equipo el cual se ha destacado entre los participantes y fomentar el desarrollo de diferentes habilidades que les permitan gestionar y regular sus emociones sin acudir a la represión emocional, Se recomienda implementar programas de apoyo psicológico y emocional, así como establecer redes de apoyo entre colegas para compartir experiencias y estrategias de afrontamiento.

RECOMMENDATIONS: *Within the clinical context, it is important to highlight the role that health personnel play when caring for victims of child sexual abuse, since they are the fundamental basis in the process that is activated with children, therefore, they are the ones who can generate the stability or emotional overflow in their patients; Therefore, it is essential to make visible the importance of work on mental health and the emotional validation of staff, since in this way it would help to strengthen human and comprehensive care in institutions.*

Therefore, it is perceived as necessary to promote processes in favor of both physical and mental health, since most of the time the care is not only exhausting, but at the same time it promotes a great emotional and mental burden which can affect care processes in the medium or long term and could lead to the appearance of pathologies at an individual level.

And in the same way, it is important to work on the creation of socio-emotional skills such as assertive communication, empathy and teamwork, since these three concepts are completely essential when providing primary health care to different patients.

Considering the role of the psychologist, it is suggested to implement continuous training programs for E.S.E health personnel, which focus on the development of emotional skills in the staff. These programs could include psychological first aid, emotional discharge workshops, seminars and training sessions that address topics such as emotional management, empathy and effective communication and above all the importance of emotional validation.

It is important to facilitate health personnel's access to emotional regulation resources and tools. It is recommended to establish psychological and emotional support spaces within the hospital, as well as promote the use of relaxation and mindfulness techniques to manage stress and anxiety, strengthen teamwork which has been highlighted among participants, and encourage the development of different skills that allow them to manage and regulate their emotions without resorting to emotional repression. It is recommended to implement psychological and emotional support programs, as well as establish support networks among colleagues to share experiences and coping strategies.