

**CARRERAS:**

Psicología Educativa

Psicología General

**DIPLOMADO:**

**Competencias Blandas y Gestión de las Emociones**

**PROYECTO:**

**Manual sobre las Competencias blandas en el manejo de las emociones,  
manejo efectivo de la crisis y gestión de los conflictos.**

**AUTORAS:**

Yanira del Carmen Díaz

Rosali Mercedes Caraballo Mota

Rosmery Fernández Vargas

**FACILITADORA ACOMPAÑANTE:**

Sagrario Medina

**15 DE DICIEMBRE DEL 2021  
SANTIAGO DE LOS CABALLEROS  
REPÚBLICA DOMINICANA.**

**Manual sobre las Competencias blandas en el manejo de las emociones,  
manejo efectivo de la crisis y gestión de los conflictos.**

## Índice

|  |      |
|--|------|
| Índice.....  | iv   |
| Objetivos .....  | vii  |
| Objetivo General .....   | vii  |
| Objetivos específicos .....  | vii  |
| Introducción.....  | viii |
| MÓDULO I.....  | 9    |
| Objetivos .....  | 10   |
| Objetivo General .....   | 10   |
| Objetivos específicos .....  | 10   |
| Introducción.....  | 11   |
| 1 Competencias blandas.....  | 12   |
| 1.1 Importancia de las habilidades blandas .....   | 12   |
| 1.2 Tipos de habilidades blandas.....  | 14   |
| 1.3 Emociones .....  | 15   |
| 1.3.1 Emoción y tipos de reacción .....  | 15   |
| 1.3.2 Importancia de las emociones. ....   | 16   |
| 1.3.3 Tipos de emociones.....  | 16   |
| 1.4 Inteligencia Emocional .....   | 17   |
| 1.4.1 Importancia de la inteligencia emocional. ....   | 17   |
| 1.4.2 Componentes de la inteligencia emocional.....  | 18   |
| 1.4.3 Dimensiones de la inteligencia emocional .....   | 18   |
| 1.5 Motivación.....  | 19   |
| 1.6 Empatía.....   | 19   |
| 1.7 Habilidades sociales .....   | 20   |
| 1.8 Relación entre las emociones y la Inteligencia Emocional.....  | 21   |
| 1.9 Aplicación de un test de inteligencia emocional en el ámbito personal y/o<br>laboral. ....             | 21   |
| 1.10 Presentación de un plan de intervención (propuestas de estrategias y<br>actividades de actuación..... | 22   |
| Conclusión .....   | 25   |

|   |    |
|---|----|
| MÓDULO II.....  | 26 |
| Objetivos .....   | 27 |
| Objetivo general.....   | 27 |
| Objetivos específicos .....   | 27 |
| Introducción.....   | 28 |
| Conceptualización de Crisis. ....   | 29 |
| 2.1 Crisis del desarrollo.....  | 29 |
| 2.2 Crisis circunstanciales.....  | 29 |
| 2.3 Situaciones generadoras de crisis. ....   | 30 |
| 2.4 Impacto de la crisis en el desarrollo personal y profesional. ....  | 31 |
| 2.5 - Fase de la crisis .....   | 33 |
| 2.6 Intervención en la crisis.....  | 34 |
| 2. 6.1 Intervención de la primera instancia o primeros auxilios psicológicos. 34                              |    |
| 2.6.2 Primeros auxilios Psicológicos.....   | 34 |
| 2.6.3 Intervención de segunda instancia o terapia multimodal para crisis. ....                                | 35 |
| 2.7 Aprendizajes generados en momentos de crisis.....   | 36 |
| 2.8 La resiliencia a partir de la crisis .....  | 38 |
| 2.8.1 Características de las personas resilientes.....  | 38 |
| 2.8.2 La personalidad resiliente .....  | 41 |
| 2.8.3 Componentes fundamentales de la personalidad resiliente: las tres<br>compromiso, control y cambio. .... | 41 |
| 2.8.4 Factores protectores y favorecedores de la resiliencia.....   | 42 |
| 2. 9 Identificar un caso de crisis en el ámbito personal y/o laboral. ....                                    | 43 |
| 2.9.1 Identificar las causas que generaron la crisis. ....  | 43 |
| 2.9.2 Identificar la etapa de la crisis.....  | 44 |
| 2.9.3 Identificar los síntomas. ....  | 44 |
| 2.9.4 - Presentación de un plan para la intervención de la crisis .....                                       | 44 |
| Conclusión.....   | 52 |
| MÓDULO III.....   | 53 |
| Objetivos .....   | 54 |
| Objetivo General .....  | 54 |
| Objetivos específicos .....   | 54 |
| Introducción.....   | 55 |
| 3 Conflicto .....   | 56 |

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Concepto de conflicto.....   | 56 |
| 3.1.1 Características de los conflictos laborales .....  | 56 |
| 3.1.2 Tipos de conflicto .....   | 56 |
| 3.1.3 Implicaciones .....  | 57 |
| 3.2 Indicadores en la detección del conflicto.....   | 57 |
| 3.2.1 Indicadores para detectar posibles problemas .....   | 58 |
| 3.2.2 ¿Cómo diagnosticar conflictos en la empresa? .....   | 58 |
| 3.2.3 Importancia de la detención de conflictos .....  | 59 |
| 3.3 Fases del conflicto .....  | 59 |
| 3.3.1 Importancia de las fases del conflicto .....   | 60 |
| 3.4 Estrategias para el manejo del conflicto.....  | 60 |
| 3.4.1 Importancia de las estrategias para el manejo del conflicto.....   | 62 |
| 3.5 Detección de un conflicto en ámbito personal y/o laboral. ....   | 62 |
| 3.6 Diseño y aplicación de una herramienta (observación, cuestionarios,<br>entrevistas, reuniones con equipos, ...), para recopilar datos que permitan<br>impulsar la adopción de medidas con respecto al problema que afronta ese<br>grupo u organización.....  | 62 |
| 3.7 Análisis y tabulación de los datos obtenidos por el grupo con la asesoría de<br>su facilitadora.....   | 65 |
| 3.8 Realizar un diagnóstico sobre la situación real identificada mediante la<br>herramienta aplicada, que pondrán al descubierto y permitirán juzgar mejor los<br>factores y las fuerzas que generan conflictos y evidenciaran las áreas de<br>oportunidad que obstaculizan y afectan la convivencia social u organizacional.<br>..... | 75 |
| 3.8.1 Causas que generaron el conflicto.....   | 75 |
| 3.8.2 Herramientas para analizar el conflicto.....   | 75 |
| 3.8.3 Estrategias para resolver el conflicto .....   | 77 |
| 3.8.4 Mejora para el diagnóstico.....  | 77 |
| 3.8.5 Resultado de la encuesta .....   | 77 |
| 3.9 Recomendaciones finales sobre los resultados obtenidos en el diagnóstico.<br>.....   | 78 |
| Conclusiones.....  | 79 |
| Conclusión General.....  | 80 |
| Referencias Bibliográficas.....  | 81 |
| Anexos .....   | 83 |

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Realizar un abordaje terapéutico de las emociones, la crisis y los conflictos.

### **Objetivos específicos**

Investigar sobre las competencias blandas en el manejo de las emociones. Mostrar cómo influyen las habilidades blandas en que un individuo pueda relacionarse exitosamente con otras personas a través del conocimiento y manejo de las emociones, conocido también como inteligencia emocional.

Desarrollar todo lo referente al manejo efectivo de la crisis. Proporcionar una explicación eficaz acerca de la crisis emocional y sobre los recursos de ayuda y rescate psicológicos que se pueden utilizar durante la misma para solucionarla.

Realizar un abordaje sobre la gestión de conflictos. Ampliar el perfil profesional ejercitando las habilidades para manejar los conflictos de forma constructiva y dotar de técnicas y estrategias para intervenir de manera más eficaz y creativa en la solución de los mismos para su aplicación en diversos ámbitos.

## Introducción

En el presente trabajo estaremos trabajando con el diplomado de Investigación Orientado a las Competencias Blandas en el Manejo de las Emociones. Para el mismo se estarán desglosando tres módulos con diferentes metodologías, el primer módulo corresponde a Las Competencias Blandas en el Manejo de las Emociones, el módulo el dos corresponde al Manejo Efectivo de la Crisis y el módulo tres, aquí se estará trabajando con la Gestión de los Conflictos.

El módulo uno (I) corresponde a Competencias Blandas en el Manejo de las Emociones, estas habilidades blandas son aptitudes no técnicas relacionadas a la manera en que trabajas, es decir, cómo interactúas con tus colegas, cómo resuelves los problemas y cómo gestionas tu trabajo. Estas se relacionan en gran medida con la inteligencia emocional, ya que nos permiten comprender que tenemos una gran responsabilidad con nosotros mismos de poder manejar de forma efectiva todas y cada una de las emociones y, claro, manejar también lo que sucede con otras personas.

En el segundo módulo trata el Manejo Efectivo de la Crisis, ya que una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente, por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo. De tal manera, es más que necesario recalcar la importancia de estar al pendiente de este fenómeno, que prácticamente convive con el ser humano, quien en determinadas ocasiones experimenta distintas mociones en su vida.

El módulo tres versa sobre la Gestión de los Conflictos, el mismo es un proceso en el cual una parte o varias perciben que sus intereses son opuestos o están afectados negativamente por otra parte. Los expertos señalan fuentes disfuncionales y funcionales de los conflictos.

Para el desarrollo del mismo se implementaron diferentes herramientas como son la observación directa, la entrevista, la encuesta y la aplicación de test psicológicos.

Como todo proyecto tuvo sus limitaciones ya que éramos de diferentes partes de la ciudad y el tiempo disponible de cada integrante.

## **MÓDULO I**

### **Las competencias blandas en el manejo de emociones**



## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Mostrar cómo influyen las habilidades blandas en que un individuo pueda relacionarse exitosamente con otras personas a través del conocimiento y manejo de las emociones, conocido también como inteligencia emocional.

### **Objetivos específicos**

Desarrollar un enfoque profesional que priorice la importancia de las competencias blandas como herramientas transversales para el manejo de las emociones e inteligencia emocional.

Fortalecer las debilidades que al momento de evaluar las competencias blandas se puedan identificar en el cliente o paciente a través de un proceso que busque equilibrar inteligencia emocional

Proporcionar habilidades y fortalecer los conocimientos en el uso y manejo de las emociones e inteligencia emocional.

## Introducción

Las habilidades blandas son aptitudes no técnicas relacionadas a la manera en que trabajas, es decir, cómo interactúas con tus colegas, cómo resuelves los problemas y cómo gestionas tu trabajo. Estas se relacionan en gran medida con la inteligencia emocional, ya que nos permiten comprender que tenemos una gran responsabilidad con nosotros mismos de poder manejar de forma efectiva todas y cada una de las emociones y, claro, manejar también lo que sucede con otras personas.

De aquí se desprende el objetivo transversal de este primer módulo de esta investigación teórico/práctica: Presentar la importancia de las competencias blandas como formas de manejar de forma equilibrada la inteligencia emocional y las emociones.

Partiendo del presente objetivo, esta investigación buscará cumplir con el mismo, a través de conocer bibliográficamente conceptos, importancia, dimensiones y por el último el encuentro con la realidad a través de una aplicación de prueba, la cual permitirá distinguir y evidenciar las herramientas y alcances de la importancia de manejar estas habilidades blandas en el desarrollo humano.

Finalmente, a través del análisis se procurará plasmar las fortalezas y amenazas que presenta la persona evaluada. Esto conllevará al profesional de la conducta, ante los resultados plasmados, realizar un plan de mejora, el cual parte de uno de los principios básicos de la psicología: Proyección y salud del ser humano. Considerando lo antes referido, este primer módulo es una forma proyectiva de demostrar que las habilidades o competencias blandas son más importantes al momento de referirse a la persona.

## **1 Competencias blandas**

Las habilidades blandas son aquellas capacidades que posee una persona y que le permiten poder comunicarse o poder interactuar con otras de una manera clara, precisa, efectiva y enfocada principalmente al trabajo, pero también tienen un fuerte vínculo con la vida diaria. Estas habilidades no son solo resultado de algo al azar, son el resultado de la combinación de varios factores como: habilidades sociales, habilidades de comunicación, habilidades de comportamientos, actitudes, hábitos y valores que tiene una persona de forma individual y al exterior con otras personas y con su entorno.

Las habilidades blandas se relacionan en gran medida con la inteligencia emocional, ya que nos permiten comprender que tenemos una gran responsabilidad con nosotros mismos de poder manejar de forma efectiva todas y cada una de las emociones y, claro, manejar también lo que sucede con otras personas.

### **1.1 Importancia de las habilidades blandas**

Para los estudiantes, la escuela tiene importancia en el proceso de socialización a partir de la adquisición de HB, ya que en esta tendrían la posibilidad de adquirir aquellas convenciones de comunicación legítimas en contextos sociales institucionalizados, formales y/o culturalmente hegemónicos.

El interés por este tipo de habilidades se origina, principalmente, en la necesidad de formar a las personas en cuestiones laborales de orden transversal, además de ofrecer la capacitación técnica específica según los planes de estudio de una institución educativa. Las habilidades socio afectivas conocidas también como HB son aquellas que van más allá del aprendizaje de un contenido específico y son las que sirven para la vida.

Se evidencia que el liderazgo, la comunicación y la resolución de problemas son las HB más importantes que creen contar los universitarios; se complementan estos resultados señalándose que en las entrevistas de trabajo han predominado solicitar las dos últimas mencionadas, añadiéndose como la HB requerida, la de trabajo en equipo.

En los espacios de trabajo, las habilidades blandas son importantes para poder llevar tareas en equipo, solucionar problemas, gestionar el tiempo disponible, reducir el nivel de estrés, entre otras cuestiones. Estas habilidades son de gran interés para los empleadores porque son muestra clara de los procesos

de pensamiento de un trabajador. A su vez, esto puede indicar qué tan efectivos e indicados son para el ambiente laboral.

En los proyectos, las fallas rara vez ven su origen en causas técnicas, tecnológicas o de infraestructura, sino en mala comunicación o manejo de las relaciones personales entre los miembros del equipo. Es aquí donde entra el importante papel de la atención a los detalles, ya que son los que le darán a cada miembro del equipo la sensación de que sus aportes son valorados dentro de la organización y que sus valores y los del equipo están alineados. (Espinoza, 2020)

Las habilidades blandas son tan importantes como las habilidades duras. El punto es justamente que los estudiantes aprendan tanto a sacar provecho a la información aprendida en las carreras universitarias como a desarrollar sus habilidades interpersonales. La importancia de contar con ambas es que las primeras te permitirán hacer tareas específicas de manera satisfactoria. Las segundas te servirán para relacionarte mejor con los que te rodean (compañeros o clientes) para que el trabajo salga mejor.

Para la mayoría de los reclutadores, el desarrollo de habilidades blandas es un factor clave para el éxito de cada individuo dentro de las organizaciones. Después de todo, casi todos los trabajos requieren que sus colaboradores se relacionen entre ellos. Otra razón por la que los gerentes de contratación y los empleadores buscan candidatos con habilidades blandas, es que las habilidades blandas son habilidades transferibles que se pueden usar independientemente del trabajo de la persona. Esto hace que los candidatos con habilidades blandas sean colaboradores muy adaptables.

Las habilidades blandas también son muy importantes para los trabajos que tienen que ver con servicio al cliente; el desarrollo de competencias sociales es cruciales para poder escuchar a un cliente y brindarle un servicio útil y cortés.

**Las habilidades blandas más buscadas hoy en día son las siguientes:**

**Comunicación y Escucha activa.** Un líder es más productivo cuando sabe cómo comunicarse con sus compañeros. Tener una buena comunicación con su equipo de trabajo es fundamental, saber comunicar sus ideas y recibir las de los colaboradores es parte clave.

**Liderazgo.** Liderar no es tarea fácil, no solo implica dar una instrucción, va más allá. Se trata de saber motivar al equipo y lograr potenciar sus habilidades al máximo.

**Planificación y Gestión del tiempo.** Una buena planificación de las tareas diarias y una óptima organización ayudará a que el tiempo del equipo rinda para realizar las actividades correspondientes.

**Trabajo en equipo.** “La unión conlleva al éxito”. Saber trabajar en equipo es hoy en día una habilidad indispensable para todos. Si los miembros de su equipo son individualistas será difícil lograrlo.

**Flexibilidad.** En su equipo necesita colaboradores que sean flexibles, que puedan adaptarse a los cambios y mantener la organización actualizada.

**Toma de decisiones.** La toma de decisiones es algo que hacemos todos en nuestra vida cotidiana, ya sea a nivel profesional o personal. Necesitas colaboradores que sean “solucionadores de problemas”, que sepan tomar la decisión correcta aún en situaciones complicadas.

**Orientación a resultados.** Consiste en dirigir todos los actos de una empresa para alcanzar una meta. Los colaboradores deben conocer las metas y objetivos a los que se quiere llegar para así aumentar su compromiso.

**Negociación.** Es la habilidad de llegar a un acuerdo entre dos o más partes. Tus líderes deben saber que siempre hay opciones que beneficien a ambas partes. (Castro, R. 2020)

## 1.2 Tipos de habilidades blandas

Las habilidades blandas pueden ser atributos personales, características de la personalidad y habilidades comunicativas necesarias para tener éxito en el trabajo. Asimismo, determinan cómo una persona interactúa con los demás.

Algunos tipos de habilidades blandas incluyen:

- Adaptabilidad
- Comunicación
- Pensamiento creativo
- Fiabilidad
- Ética de trabajo
- Trabajo en equipo

- Positivismo
- Gestión del tiempo
- Motivación
- Resolución de problemas
- Pensamiento crítico
- Resolución de conflictos

### 1.3 Emociones

Se entiende por emoción el conjunto de reacciones orgánicas que experimenta un individuo cuando responden a ciertos estímulos externos que le permiten adaptarse a una situación con respecto a una persona, objeto, lugar, entre otros. La palabra emoción deriva del latín emitio, que significa “movimiento”, “impulso”.

La emoción se caracteriza por ser una alteración del ánimo de corta duración, pero, de mayor intensidad que un sentimiento. Por su parte, los sentimientos son las consecuencias de las emociones, por ello son más duraderas y se pueden verbalizar. Las emociones son las causantes de diversas reacciones orgánicas que pueden ser de tipo fisiológico, psicológico o conductual, es decir, son reacciones que pueden ser tanto innatas como estar influenciadas por las experiencias o conocimientos previos.

Dichas reacciones orgánicas que generan las emociones se encuentran controladas por el sistema límbico, compuesto por varias estructuras cerebrales que controlan las respuestas fisiológicas. Sin embargo, una emoción también puede producir un comportamiento que puede ser aprendido con anterioridad como, una expresión facial.

#### 1.3.1 Emoción y tipos de reacción

**Reacción fisiológica:** Es la primera reacción de emoción que se generan de manera involuntaria. Esta reacción involucra al Sistema Nervioso Autónomo, Sistema endocrino, expresiones faciales, cambios hormonales y tono de voz.

**Reacción psicológica:** Se refiere a la manera en que es procesada la información, en cómo se percibe lo que ocurre en un determinado instante de manera consciente o inconsciente según las experiencias.

**Reacción conductual:** La emoción, cualquiera que sea, genera un cambio de ánimo y de conducta que se aprecia a través de los gestos corporales, como una sonrisa o ceñido de cejas. Las expresiones faciales reconocidas por todos los individuos son la del miedo, tristeza, alegría y enojo. (Significados, 2019)

### 1.3.2 Importancia de las emociones.

Las emociones cumplen una función muy importante en la vida de las personas, ya que permiten orientar nuestras acciones de manera eficaz. Además, nos entregan conocimientos respecto a nuestro entorno y sí mismo, permitiendo la toma de decisiones ante diferentes situaciones.

Las emociones nos permiten poder responder ante situaciones nuevas, conflictos o ante la creación de una idea, ya que ésta activa ciertos circuitos que ponen en marcha los procesos mentales de una persona. Las emociones cumplen una serie de funciones que nos permiten adaptarnos a un determinado entorno o situación, entre ellas está por ejemplo la protección, afiliación, rechazo, exploración, entre otras más.

### 1.3.3 Tipos de emociones

**Emociones primarias o básicas:** son aquellas que son innatas y que responde a un estímulo. Son:

**Miedo.** Puede pasar que nuestro organismo se paralice antes de tomar una salida acertada. El cuerpo se encuentra sometido a un estado de máxima alerta. Se asocia al nerviosismo, ansiedad, preocupación, inquietud y en un nivel más grave, con la fobia y el pánico.

**Ira.** Se acelera la frecuencia cardíaca y se elevan hormonas (la adrenalina) que predisponen nuestro organismo para emprender la acción. Se asocia con la hostilidad, la furia, la indignación, y en casos extremos, el odio patológico.

**Alegría.** Se suprimen sensaciones negativas o de incomodidad. Anulación de prácticamente todas las reacciones fisiológicas de importancia, excepto la sensación de tranquilidad y calma corporal. Se asocia con el placer, la diversión, la armonía sensual y en niveles más altos con la euforia y el éxtasis.

**Sorpresa.** Subir las cejas expresando sorpresa nos permite ampliar el campo visual y nuestra retina recibe más luz. Esta reacción aumenta la información sobre el acontecimiento, facilitando la mejor manera de elegir ante la nueva situación.

**Asco.** Un gesto facial de disgusto se perfila para bloquear las fosas nasales en caso de percibir un olor desagradable. Nos produce rechazo a algo que tenemos por delante.

**Tristeza.** En caso de pérdidas, se asocia a una función adaptativa y reparadora. Provoca una disminución de la energía e ilusión por las actividades cotidianas. Paraliza nuestro metabolismo y nos limita y aísla. En casos graves, podemos llegar a la depresión.

**Emociones secundarias:** son aquellas que se generan luego de una emoción primaria, vergüenza, culpa, orgullo, ansiedad, celos, esperanza.

**Emociones positivas y negativas:** son las que afectan las conductas de las personas, por lo que algunas emociones pueden generar acciones o reacciones positivas como alegría o satisfacción, pero, hay otras emociones que provocan sentimientos perjudiciales para el individuo.

#### **1.4 Inteligencia Emocional**

El término inteligencia emocional, se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. Describe aptitudes complementarias, pero distintas de la inteligencia académica, sino referidas al CI. De este modo, personas de gran preparación intelectual, pero faltas de inteligencia emocional, terminan trabajando a las órdenes de personas que tienen un CI menos, pero mayor inteligencia emocional.

##### **1.4.1 Importancia de la inteligencia emocional.**

Es de suma importancia la inteligencia emocional, ya que, es la capacidad de comprender, utilizar y controlar nuestras emociones. La inteligencia emocional a veces se abrevia como CE (o IE). Así como un CI alto puede predecir puntuaciones altas en los exámenes, un CE alto puede predecir el éxito en situaciones sociales y emocionales. La IE nos ayuda a construir relaciones sólidas, tomar buenas decisiones, y hacer frente a situaciones difíciles.

Una forma de pensar la CE es que es parte de lo que implica ser inteligente con las personas. Comprender y llevarse bien con la gente nos ayuda a ser exitosos en casi todas las áreas de la vida. De hecho, algunos estudios señalan que el CE es más importante que el CI en el desempeño escolar o laboral.



### 1.4.2 Componentes de la inteligencia emocional

- Autoconocimiento emocional.
- Autocontrol emocional.
- Automotivación.
- Reconocimiento de las emociones de los demás.
- Relaciones interpersonales.

Las personas emocionalmente inteligentes

- Poseen autoestima alta.
- Son personas positivas.
- Saben dar y recibir.
- Tienen empatía, entienden los sentimientos de otros.
- Reconocen sus propios sentimientos.
- Son capaces de expresar tanto los sentimientos positivos como los negativos.
- Son capaces de controlar estos sentimientos.
- Motivación, ilusión, interés.
- Tienen valores alternativos.
- Superan dificultades y frustración.
- Encuentran equilibrio entre exigencia y tolerancia.

### 1.4.3 Dimensiones de la inteligencia emocional

#### Autoconciencia

Esta dimensión está formada por 3 competencias.

**Conciencia emocional:** Quien la posee sabe reconocer sus emociones y por qué las están sintiendo.

**Autoevaluación precisa:** Las personas que la tengan conocerán sus fortalezas y debilidades, al conocerlas serán capaces de explotarlas o de mejorarlas respectivamente; estarán abiertas a la retroalimentación y aprendizaje continuo.

**Auto- confianza:** Estas personas son capaces de tomar decisiones en situaciones difíciles. Como creen en sus habilidades son capaces de asumir riesgos, trabajan más y mejor y consiguen unos mejores resultados.

**Auto- regulación** Está relacionada con la zona de “la memoria que trabaja”, que es la que es capaz de prestar atención, recordar información y tomar

decisiones. Esta parte trabaja mejor en calma, cuando hay una emergencia cambia a otro modo y alerta a todo el sistema, durante este modo se reduce la creatividad, por eso cuando alguien está nervioso se le produce un bloqueo mental temporal, percibe esto como “emergencia” y bloquea la capacidad de expresarse.

**Autocontrol:** Las personas que lo tienen dominan sus impulsos y sentimientos y pueden pensar con claridad en situaciones complicadas.

**Fiabilidad:** Estas personas actúan con ética, crean confianza y admiten sus errores. En un ambiente laboral la fiabilidad significa dejar que las personas conozcan los valores y principios de uno y que actúen conforme a ello.

**Innovación y adaptabilidad:** Buscan nuevas formas de hacer las cosas, aportan ideas nuevas e innovadoras. Los que sean adaptables serán capaces de ajustarse a cualquier ambiente y situación, incluso cambiando sus prioridades cuando la ocasión lo necesite.

### 1.5 Motivación

La motivación no solo viene dada por el aspecto monetario, sino que para muchos la motivación es un reto creativo y una estimulación por el trabajo en sí.

**Motivación al logro:** Sienten la retroalimentación como algo muy importante. Estas personas se esfuerzan para ser mejores, se fijan metas retadoras, quieren hacer las cosas de mejor forma.

**Compromiso:** Se consiguen altos niveles de compromiso cuando las personas creen en lo que hacen y en la empresa en la que están. Hacen esfuerzos para conseguir una meta mayor, utilizan los valores del grupo en su toma de decisiones y están constantemente buscando oportunidades para alcanzar la misión.

**Iniciativa y optimismo:** Una persona con iniciativa persigue metas que sobrepasan las expectativas que otros se han hecho de ellos. Son positivas y por tanto siente que puede hacer todo lo que se propongan.

### 1.6 Empatía

Con esta dimensión una persona es capaz de ponerse en la piel de la otra persona y ver cómo se siente y piensa.

**Comprender a los demás:** El ambiente laboral, sirve para conocer las necesidades de los trabajadores y en base a esto promover sus habilidades.

**Desarrollo de los demás:** En el caso de los directivos, algunas cosas que pueden hacer para desarrollar a sus trabajadores son: promover el desempeño, dándoles retos acordes a sus cargos; Creer en los trabajadores que poseen un desempeño más bajo; y resaltarles los problemas, pero sin darles las soluciones, para que ellos mismos sean capaces de encontrarlas.

**Orientación al servicio:** Se relacionan las necesidades de los clientes con los servicios y productos, y se pone todo el empeño en conseguir una relación de confianza a largo plazo con él.

**Apalancamiento de diversidad:** Las personas que los poseen respetan y se relacionan con personas de otros orígenes. Las minorías pueden sentirse rechazadas, disminuyendo así su desempeño. El apalancamiento de la diversidad va en aumento cada vez más.

**Conciencia política:** Se trata de reconocer las influencias políticas y sociales y estar a tono con el clima y cultura de la organización. Al mantener relaciones con otros empleados o clientes, es clave saber quién posee el poder y toma las decisiones. Si mantienes buenas conexiones personales, entonces tendrás esta destreza.

## 1.7 Habilidades sociales

**Influencia:** Una persona que sabe comunicarse y es capaz de ganarse a la gente, poseerá esta competencia.

**Comunicación:** Estas personas saben afrontar situaciones difíciles, saben escuchar y aceptan las buenas y malas noticias.

**Manejo de conflictos:** Saben desenvolverse en situaciones complejas, hallan soluciones a los problemas. Algunas formas para poder evitar los conflictos son: Calmarse, mostrar disponibilidad para resolver el conflicto, exponer nuestro punto de vista en un tono neutral e intentar encontrar soluciones para resolver dicho conflicto.

**Liderazgo:** Esta competencia se relaciona con la anterior, las personas que lo poseen, tienen una misión y una visión compartida, el fin último es el objetivo común.

**Catalizador de cambios:** Perciben la necesidad de cambio y animan al resto a llevarlo a cabo.

**Creación de lazos:** Estas personas buscan crear relaciones mutuamente beneficiosas.

### **1.8 Relación entre las emociones y la Inteligencia Emocional.**

Una emoción es la experimentación de un estado afectivo. Consiste en una reacción que mostramos a los estímulos del ambiente de forma subjetiva, que a su vez se acompaña de cambios orgánicos. Aunque son de origen innato, se encuentran en gran medida influidos por la experiencia.

La inteligencia emocional juega un papel fundamental en el manejo de las emociones, algo que nos puede proporcionar una mejora notable en nuestra calidad de vida.

La inteligencia emocional es una herramienta básica para nuestra salud mental y es una forma de empoderarnos frente a la vida. De este modo, nos convertimos en personas más preparadas para afrontar los altibajos diarios. Al controlar nuestras emociones, no somos víctimas de ellas y podemos manejar de forma más adecuada las situaciones adversas que se nos pueden presentar.

La inteligencia emocional es un término que se hizo famoso con Daniel Goleman. Es el conjunto de habilidades que sirven para expresar y controlar los sentimientos de la manera más adecuada en el terreno personal y social. Incluye, por lo tanto, un buen manejo de las emociones, motivación, perseverancia, empatía o agilidad mental; cualidades que configuran una persona adaptada socialmente y emocionalmente.

### **1.9 Aplicación de un test de inteligencia emocional en el ámbito personal y/o laboral.**

El test de inteligencia emocional fue aplicado a, M.S.J el lunes 25 de octubre a las 7:00 PM.

#### **Informe**

##### **-Datos generales**

**Nombre y apellidos:** M.S.J.                      **Sexo:** F

**Edad:** 26 años                                      **Grado académico:** Universitaria

**-Historial familiar:** Es la menor de cuatro (4) hermanos, es sortera, vive con una tía muy alejada de sus padres biológicos.

**-Motivo de la evaluación:** Se realiza la evaluación en el ámbito personal, para determinar el nivel de inteligencia emocional de M.S.J. ya que hemos podido observar que es una persona inteligente y creativa, que logra lo que se propone, pero es conflictiva, se enoja muy fácil, tiene pocas amistades, poca empatía, poco sociable y siempre le gusta estar sola.

**-Herramientas utilizadas:**

- Observación.
- Test de Inteligencia Emocional.

**-Conducta durante la prueba:** Durante la aplicación del test M.S.J. se mostró activa y atenta.

**-Tiempo de Duración:** 19 minutos.

**-Resultados obtenidos:** 35 (Bajo).

**-Interpretación:** Con esta puntuación la inteligencia emocional es escasa. Necesita conocerse un poco mejor, aprender a identificar y manejar las emociones, desarrollar habilidades sociales, para ser más empática y amable con los demás, de esta manera podrá tener mejores relaciones con las personas que la rodean. En general, necesita desarrollar inteligencia emocional.

**Recomendaciones**

- Aprender acerca de la inteligencia emocional y como mejorarla.
- Aprender acerca de las habilidades sociales y como desarrollarlas.
- Aprender acerca de las emociones y cómo manejarlas.

**1.10 Presentación de un plan de intervención (propuestas de estrategias y actividades de actuación).**

| <b>Problemática a trabajar</b> | <b>Técnica a utilizar</b> | <b>Objetivos</b>   | <b>Actividad</b>   | <b>Hora y fecha</b>              |
|--------------------------------|---------------------------|--|--|----------------------------------|
| <b>Inteligencia emocional.</b> | Diálogo                   | -Que M.S.J aprenda que es la inteligencia emocional, para que nos sirva en nuestro diario vivir y cómo podemos | Después de dialogar acerca de la inteligencia emocional, se le pedirá a M.S.J que anote en un papel cuáles son sus | 05-11.2021<br>De 6:00 a 7:00 PM. |

|                                 |   |  |   |                                  |
|---------------------------------|---|--|---|----------------------------------|
|                                 |   | desarrollarla.<br>-Que se conozca a sí misma, para que este consciente de lo que debe mejorar y lo que hace bien en su vida.   | fortalezas y debilidades, cuáles son las cosas que más le gusta y disfruta, así como que no le gusta y por qué.   |                                  |
| <b>Manejo de las emociones.</b> | Técnicas de Relajación y autocontrol emocional. | -El objetivo del encuentro es que M.S.J aprenda a identificar algunas emociones como la ira, el miedo, etc. y las pueda manejar.<br>-Proporcionarle algunas técnicas de relajación y autocontrol para que las utilice en los momentos adecuados. | Ejercicios de respiración: Esta actividad estará dividida en 4 pasos:<br>1. Inhalar lenta y profundamente, mientras se cuenta hasta tres.<br>2. Retener el aire durante 3 segundos.<br>3. Soltar el aire por la boca lentamente, contando de nuevo hasta tres.<br>4. Repetir el proceso dos o tres veces.<br>-Meditación, meditar acerca de las consecuencias de sus actos. | 12-11-2021<br>De 6:00 a 6:45 PM. |
| <b>Habilidades sociales.</b>    | -Participar en una actividad grupal.            | -Fortalecer las siguientes habilidades:<br>-Comunicación.<br>-Trabajo en equipo.   | Dibujos en equipo, en esta actividad se hacen equipos de aproximadamente 5 o 6 personas. Estos  | 19-11-2021<br>De 6:00 a 7:20 PM. |

|  |   |   |   |  |
|--|---|---|---|--|
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Relaciones sociales.</li> <li>-Respeto.</li> <li>-Confianza en sí misma y en los demás.</li> <li>-Responsabilidad.</li> <li>-Amabilidad.</li> <li>-Empatía.</li> </ul>    | <p>equipos se forman en fila, un equipo junto al otro, y el primero de cada fila tiene un lápiz. Frente a cada equipo, a unos 7 o 10 metros, se coloca un folio de papel, luego el dirigente del grupo el nombre de lo que va a dibujar, luego el primero de cada fila corre hacia el papel de su equipo con un lápiz en la mano y comienza a dibujar sobre el tema nombrado.</p> |  |
| <p><b>Desarrollar la empatía y reconocer las emociones ajenas.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Diálogo</li> <li>-Lectura reflexiva.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reconocer sentimientos y emociones propias y ajenas.</li> <li>-Ponerse en los zapatos de los demás.</li> <li>-Comprender los motivos y conductas de los demás.</li> </ul> | <p>El cuento de las emociones, en esta actividad se leerá un cuento, donde M.S.J debe estar atenta porque luego se le va a hacer preguntas sobre el contenido del cuento, relacionadas con los sentimientos y emociones.</p>  | <p>26-11-2021<br/>De 6:00 a 7:00 PM.</p> |

## Conclusión

A modo de conclusión podemos decir que fue de gran ayuda e interés haber desarrollado este primer módulo, ya que logramos comprender la importancia de las competencias blandas y la inteligencia emocional para el manejo de las emociones y el crecimiento tanto personal como laboral.

Podemos decir que las competencias blandas se relacionan en gran medida con la inteligencia emocional, ya que nos permiten comprender que tenemos una gran responsabilidad con nosotros mismos de poder manejar de forma efectiva todas y cada una de las emociones y, claro, manejar también lo que sucede con otras personas.

Por otro lado, nos dimos cuenta que el objetivo principal de las habilidades blandas es lograr que un individuo pueda relacionarse exitosamente con otras personas a través del conocimiento y manejo de las emociones, conocido también como inteligencia emocional.

Estas competencias blandas se demuestran en la ejecución del trabajo, y no están relacionadas, únicamente, con los conocimientos, sino con la puesta en práctica de una combinación de: habilidades sociales, habilidades de comunicación, aptitudes y capacidad de acercamiento con los demás.

Finalmente podemos decir que las habilidades blandas tienen un papel fundamental en nuestra vida diaria. Son las que sirven “para la vida” y además son herramientas que nos permiten relacionarnos con nuestro entorno, con las demás personas y con nosotros mismos, contribuyen a enfrentar exitosamente los desafíos de la vida diaria en los diferentes ámbitos o áreas en las que se desempeña la persona, familia, escuela, trabajo, u otros espacios de interacción.



**MÓDULO II**  
**MANEJO EFECTIVO DE LA CRISIS**

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Proporcionar una explicación eficaz acerca de la crisis emocional y sobre los recursos de ayuda y rescate psicológicos que se pueden utilizar durante la misma para solucionarla.

### **Objetivos específicos**

Analizar las posibles causas generadoras de crisis y desarrollar estrategias para prevenirlas.

Fomentar nuevas formas de percibir, pensar y actuar en lo que está sucediendo, en el momento que está sucediendo (resiliencia).

Elaborar un plan de intervención con el objetivo de ayudar a la recuperación emocional de una persona que está pasando por una crisis.

## Introducción

Desde el momento de la concepción hasta la muerte, el ser humano experimenta distintos cambios los cuales pueden ser generadores de diversas situaciones. Cada realidad que le toque afrontar, dependiendo de eventos propios puede provocar un desequilibrio y por ende un desajuste en su persona. A este panorama, dentro del ámbito psicológico en el cual está enmarcado el presente trabajo, se le conoce como crisis.

Una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente, por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo.

De tal manera, es más que necesario recalcar la importancia de estar al pendiente de este fenómeno, que prácticamente convive con el ser humano, quien en determinadas ocasiones experimenta distintas mociones en su vida.

De aquí nace el objetivo general de este segundo módulo del presente trabajo de investigación: Proporcionar una explicación eficaz acerca de la crisis emocional y sobre los recursos de ayuda y rescate psicológicos que se pueden utilizar durante la misma para solucionarla.

Por esto es la importancia y la necesidad de abordar este tema, en un marco teórico /práctico. Ya que, estar al pendiente del bienestar en el desarrollo de la persona, es un deber neurálgico propio que tenemos como profesionales de la conducta. Por tanto, abordar el manejo de la crisis en la actualidad, por los diversos cambios tanto: personales, sociales, políticos, etc., en lo que el ser humano está inserto, es más que una necesidad.

## **Conceptualización de Crisis.**

Una crisis es la reacción conductual, emocional, cognitiva y biológica de una persona ante un evento precipitante, que se constituye en un estado temporal de trastorno, desorganización y de necesidad de ayuda, caracterizado principalmente por un desequilibrio interno del individuo y que aparece cuando una persona enfrenta un obstáculo a sus objetivos o expectativas vitales.

En la crisis se pierde temporalmente la capacidad de dar una respuesta efectiva y ajustada al problema porque fallan los mecanismos habituales de afrontamiento y existe incapacidad para manejar las situaciones y/o dar soluciones a los problemas. Las crisis se pueden dividir en crisis del desarrollo (esperables) o circunstanciales (accidentales, inesperadas o imprevisibles).

### **2.1 Crisis del desarrollo**

Las crisis del desarrollo son más predecibles y sobrevienen cuando una persona va cumpliendo etapas en su vida desde la niñez a la senectud. Presentan una conducta indiferenciada y marcan un trastorno en el área intelectual y afectiva.

- Crisis del nacimiento e infancia.
- Crisis de la pubertad y adolescencia.
- Crisis de la primera juventud.
- Crisis de la edad media de la vida.
- Crisis de la tercera edad.

### **2.2 Crisis circunstanciales**

Las crisis circunstanciales son inesperadas, accidentales y dependen sobre todo de factores ambientales. Abarcan una alteración psíquica y de la conducta ante pérdida o amenaza de pérdida de los aportes básicos (físicos, psicosociales y socioculturales que están interrelacionados).

- Separación
- Pérdidas
- Muerte
- Enfermedades corporales
- Pandemias
- Desempleo

- Trabajo nuevo
- Fracaso económico
- Violaciones
- Incendios

La crisis circunstancial tiene cinco características:

- Es repentina: aparece de golpe.
- Es inesperada: no puede ser anticipada.
- Es urgente, pues amenazan el bienestar físico o psicológico.
- Masiva: muchas crisis circunstanciales afectan a muchas personas al mismo tiempo (por ejemplo, desastres naturales, pandemias).
- Peligro y oportunidad: la crisis puede desembocar en un mejoramiento o empeoramiento de la situación de la persona.

### **2.3 Situaciones generadoras de crisis.**

Las causas de las crisis están referidas al evento precipitante, al tipo de crisis y a la funcionalidad de las estrategias de afrontamiento desarrolladas por la persona. Tienen que ver con la historia personal, la escala de valores, el manejo de la pérdida y la frustración y la homeostasis física psíquica y social.

Algunas de las situaciones que pueden causar una crisis son:

- La adaptación a un nuevo empleo
- Perdida de un trabajo.
- El sufrimiento propio.
- Causa de divorcio
- Violencia familiar.
- Enfermedades graves propia o de alguien cercano.
- La muerte inesperada de alguien cercano,
- Un accidente o la pérdida del trabajo.
- Proceso de infidelidad.
- Cambios físicos en la etapa de la adolescencia.
- Cambios físicos en la etapa de embarazo a temprana edad.
- Proceso de duelo.

## **2.4 Impacto de la crisis en el desarrollo personal y profesional.**

Una palabra que hoy pretende enmarcar la realidad por encima de otras se impone y se repite hasta la sociedad para tratar de definir los tiempos que vivimos, una palabra que viene acompañada por un conjunto de medidas, justificaciones y actuaciones, incluso emociones determinantes o que pretenden ser determinantes de todo lo que ocurre. Nos referimos al término crisis. Esta realidad en el presente acápite, se centrará en el impacto en dos momentos centrales de la vida, el desarrollo de la persona y en el ámbito profesional.

Al referirnos al impacto de la crisis en el desarrollo de la persona, hay que decir que los datos son clarificadores y muestran una sociedad diferente a lo que anteriormente conocíamos con importantísimas repercusiones en las formas de vida y los efectos psicológicos y sociales de estas situaciones. Hoy, situaciones como el aumento del desempleo, la pobreza, la desigualdad, mientras salen a la luz los grandes beneficios de los más poderosos y las corrupciones en muchos ámbitos de la vida pública, se genera un contexto de injusticia y de profunda crisis de valores democráticos que debe indignarnos, conmovernos, comprometernos y movilizarnos. Estamos en unos niveles de pobreza inasumibles y vergonzosos, en unos niveles de desigualdad insoportables, en unos recortes de derechos inaceptables.

Todo esto, trae como resultado la inseguridad, el miedo, la indefensión, la desesperanza, una peor calidad de vida. Indefensión y desesperanza como ausencia de futuro que son, además, las peores circunstancias posibles a afrontar como bien sabemos desde los estudios clásicos de la psicología ligados a la indefensión. Se generan situaciones de desmotivación y exclusión. El futuro no existe para la mayoría de la población, solo se puede sobrevivir y vivir al día.

Dando continuidad, hay que decir otros impactos que provoca la crisis en este ambiente es que se ve afectada la seguridad, se quiebran proyectos de vida, se deteriora la autoestima y la confianza en los recursos propios. La vida pierde su estructura y organización, incluyendo, en muchos casos, la separación del entorno social. Un desahucio es como una montaña rusa emocional. Un desahucio es etimológicamente la pérdida de esperanza, vivir la desesperanza, por tanto, una de las situaciones de mayor vulnerabilidad posible.

A partir de nuestra experiencia podemos compartir que es frecuente que ante evoluciones problemáticas o situaciones críticas aparezcan experiencias emocionales muy intensas que pueden resultar desadaptativas en muchas ocasiones. Culpa, vergüenza, rabia, frustración, tristeza, impotencia etc., son emociones que vividas de forma intensa y sin la canalización adecuada bloquean, conducen al aislamiento social, a la soledad existencial y, sobre todo, generan en la persona que lo experimenta una percepción extremadamente negativa de sí misma, de su nivel de competencia.

Otra situación que se nos pide abordar en el presente acápite es el impacto de la crisis a nivel profesional. Las personas, en el curso de la vida profesional desarrollan una imagen propia como trabajadores, es decir, una imagen que recoge cómo se ven a sí mismas, que tareas pueden llevar a cabo, con qué grado de dificultad, de responsabilidad, qué retos se podrían llegar a plantear. Ante esto, que en su vida repercute una situación de crisis dentro de su ámbito, traería como desenlace:

- Sentimientos de cansancio y agotamiento.
- Sentimientos de desamparo.
- Sentimientos de inadecuación.
- Sentimientos de confusión.
- Síntomas físicos.
- Sentimientos de ansiedad.
- Desorganización del funcionamiento en sus relaciones laborales.
- Desorganización del funcionamiento en sus relaciones familiares.
- Desorganización del funcionamiento en sus relaciones sociales.
- Desorganización en sus actividades sociales.

Estas condiciones provienen de la intensa regresión desatada por el evento y son:

- Desorganización generalizada del yo y reagudización de las funciones por el impacto del evento.
- Angustia temporal de muerte o desintegración -Incisión y negación como mecanismos de defensa predominantes -Dificultad para simbolizar la experiencia vivida, etc.

Estas situaciones de crisis, también dentro del ámbito profesional generan impacto de estrés. El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional.

En cualquiera de los casos, tanto a nivel del desarrollo personal y profesional cuando las crisis se prolongan en el tiempo o se dejan evolucionar espontáneamente, se desarrollan severas tensiones y estas se ven reflejadas en el grupo familiar. De ahí la importancia de la intervención pronta e intensiva, con el fin de aliviar de inmediato la situación activada, mostrando con claridad a los sujetos las posibles vías de solución existentes.

## 2.5 - Fase de la crisis

Las reacciones habituales ante una o estrés crisis suelen pasar por cuatro fases:

**Fase aguda:** Pasados los primeros momentos. Se producen estados afectivos intensos. Respuestas emocionales manifiestas: angustia, ansiedad, ira, irritabilidad, hipervigilancia, manifestaciones vegetativas, sensación de irrealidad. En ocasiones esta descarga emocional es tardía con llanto, agitación, gritos, verborrea, relajación esfínteres, respuestas agresivas. Alteración relaciones interpersonales. Pueden producirse diferentes respuestas según sexos.

**Fase de reacción:** Dura de una a seis semanas. Se producen reacciones tardías: los sentimientos previamente reprimidos o negados pueden salir a la superficie. Pueden aparecer sentimientos dolorosos abrumadores, dejando a las personas debilitadas. Ánimo triste y lábil. Las reacciones características son: Temor a regresar al evento. Sueños o pesadillas. Ansiedad. Tensión muscular. Aumento de la irritabilidad.

**Fase de reparación:** Dura de uno a seis meses. Se diferencia en que las reacciones son menos intensas y no tan abrumadoras. Los sentimientos de dolor persisten, pero se los puede sobrellevar. Se vuelve a sentir interés por los hechos cotidianos. Se hacen planes para el futuro.



**Fase de reorientación:** Aproximadamente seis meses o más. Se llega a asimilar e integrar la situación vivida. Se produce la readaptación a su vida cotidiana. Las intensas reacciones ante el estrés se han reducido sustancialmente. Es importante evaluar las necesidades actuales.

## **2.6 Intervención en la crisis**

La intervención en crisis es la estrategia que se aplica en el momento de una crisis, su objetivo es que la persona se recupere de este estado de trastorno y recupere la funcionalidad para poder afrontar el evento a nivel emocional, conductual y racional.

### **2. 6.1 Intervención de la primera instancia o primeros auxilios psicológicos.**

Proceso de intervención de primera instancia, inmediato y de corta duración dirigido a cualquier persona impactada por un incidente crítico o evento peligroso, que consiste en brindar ayuda para reestablecer la estabilidad emocional y desarrollar estrategias de afrontamiento sanas y asertivas que posibiliten la búsqueda de soluciones a los problemas que se experimentan.

Su duración es de una sesión de minutos a horas y su objetivo principal es el de proporcionar apoyo, facilitar la expresión de sentimientos y emociones, y escuchar y comprender a la persona afectada para reducir el riesgo, peligro y mortalidad, ya que ante un suceso de estrés la persona puede generar situaciones violentas con agresiones hacia otros o a sí mismo. Pretende reducir la probabilidad de efectos adversos y aumentar la probabilidad o capacidad de afrontamiento en la persona.

### **2.6.2 Primeros auxilios Psicológicos.**

Es la intervención psicológica en el momento de crisis, entendiéndose como una ayuda breve e inmediata de apoyo a la persona para restablecer su estabilidad personal a nivel emocional, físico, cognitivo y conductual (social).

La meta de los primeros auxilios psicológicos es que la persona salga del shock y active sus recursos para recuperar su capacidad de afrontamiento. El objetivo es auxiliar a la persona a dar pasos concretos hacia el afrontamiento de la crisis, lo cual incluye la conceptualización del hecho, la clarificación de los pensamientos, el manejo adecuado de las emociones y sentimientos, el control de

la subjetividad, de la fantasía catastrófica, de la sensación de amenaza y comenzar así el proceso de solución del problema.

Existen tres aspectos o subtemas de los primeros auxilios psicológicos que dan dirección a la actitud del asistente:

**Proporcionar apoyo es el primero:** Se basa en la premisa de que es mejor para las personas no estar solas, en los eventos de crisis, estresantes o traumáticos. De manera concreta, ello significa permitir a la gente hablar para crear un vínculo de presencia, calidez, empatía y escucha que permita aterrizar las ideas y proporcionar una atmósfera en la que el temor, la ira, la ansiedad y otras emociones puedan expresarse libremente.

**Reducir la mortalidad:** Se dirige a la salvación de vidas, bajo el lema “primero lo supervivencia” y la prevención del daño físico durante la crisis. Es frecuente, que algunas crisis conduzcan al daño físico (como golpear a los hijos o al cónyuge) o aun a la muerte (suicidio, homicidio). Una submeta determinante para los primeros auxilios psicológicos es, entonces, tomar medidas para hacer mínimas las posibilidades destructivas y desactivar la situación.

**Proporcionar el enlace con las fuentes de asistencia:** esta submeta se vincula directamente con la definición de la crisis vital como un período en el que los suministros y recursos personales se han agotado. Antes que tratar de resolver el problema completo de manera inmediata, el asistente fija con precisión las necesidades fundamentales y entonces realiza una remisión adecuada a algún otro asistente o agencia. Algunas veces esta remisión será para orientación individual de tipo (de terapia para crisis) breve. Otras veces será para asistencia legal o auxilio de parte de una agencia de servicio social.

### **2.6.3 Intervención de segunda instancia o terapia multimodal para crisis.**

Se refiere a un proceso de terapia breve que va más allá de la restauración del enfrentamiento inmediato y se encamina a la resolución de la crisis, a adquirir el dominio cognitivo del incidente de la crisis e integrarlo a la vida para establecer

una mayor apertura y disposición hacia el futuro. La terapia multimodal requiere de un acompañamiento del paciente en crisis que puede durar una (1) a seis (6) semanas y en ella se analiza los aspectos conductuales, afectivos, somáticos, interpersonales y cognitivos del paciente.

Esta terapia es realizada en centros especializados, como clínicas, centros de salud mental, instancias gubernamentales y consultorios públicos o privados entre otros, el objetivo principal, es resolver la crisis, superar el incidente, integrarlo a la trama de la vida de la persona y fortalecer las habilidades y herramientas de afrontamiento de la persona para encarar el presente inmediato y el futuro.

Se encamina por tanto a la resolución de la crisis, a asistir a la persona a que exprese sus sentimientos y los vaya aprendiendo a manejar, a que adquiera dominio cognoscitivo sobre la situación y actúe de manera asertiva en la vida, de forma que el incidente se integre a su historia de manera más natural y objetiva. El efecto que se desea para el individuo es que emerja listo y mejor equipado para encarar el futuro.

## **2.7 Aprendizajes generados en momentos de crisis.**

Las etapas que vamos atravesando a lo largo de nuestra vida no siempre son fáciles. Algunas de ellas, por los acontecimientos ocurridos, nos marcan especialmente y pueden dolernos durante un largo periodo de tiempo. Muchas de esas experiencias son incontrolables, aparecen en nuestra vida y no podemos hacer nada para evitarlo. El estado de confinamiento es una de las experiencias que van a marcar nuestra vida y de la que nos acordaremos durante el resto de nuestra vida. Son varios meses donde van ocurriendo fenómenos, muchos de ellos negativos, que acabarán moldeando lo que seremos en el futuro. Esto, aunque haya acontecimientos que no nos gusten, también deja en nosotros múltiples aprendizajes.

Todo aquello que vivimos en el momento generado de una crisis nos va dejando un conocimiento muy útil, unas enseñanzas de cómo somos, de las herramientas que hemos adquirido o de cómo podemos gestionar mejor otras situaciones. Este aprendizaje queda dentro de nosotros, lo procesemos o no.

Aunque no seamos conscientes de ello, siempre será útil, pero podremos sacarle un mayor partido si sí hemos visto todo lo que hemos aprendido. Para ello hay que llegar a ciertos estados de reflexión.

Algunos de los aprendizajes generadores en momentos de crisis son:

**Valorarnos como personas:** Las diferentes crisis vitales nos enseñan a valorar aspectos de nuestra vida, a cambiar el foco, a saber, qué es lo importante o a conocernos a nosotros mismos.

**Valorar el tiempo:** la crisis nos ha hecho muy conscientes del tiempo que antes podíamos tener en comparación con el de ahora. Puedes observar si perdías mucho el tiempo en cosas que no te interesaban o si lo malgastabas en el sofá.

**Las relaciones:** ¿Qué tipo de relaciones quieres establecer? Tanto a nivel de amistad, como de pareja o con la familia, hemos puesto a prueba las relaciones. Hay personas con las que se ha intensificado el contacto y otras que han desaparecido. Es una buena criba y ahora tenemos la verdad de esos vínculos ante nosotros. Podemos decidir cómo queremos gestionar las relaciones a partir de ahora.

**Autoconocimiento:** El día a día nos impedía tener tiempo para reflexionar sobre nosotros mismos o conocernos. Realmente siempre teníamos una excusa para no mirar dentro. La crisis sanitaria nos ha obligado a escucharnos más, saber cuáles son nuestras necesidades o todas aquellas sombras a trabajar.

**Lo que de verdad importa:** Si la crisis nos ha mostrado cómo son nuestras relaciones, también lo ha hecho sobre nuestras prioridades. ¿En qué trabajo estaba metido? ¿A qué le dedicaba mi atención? Nuestras prioridades no siempre eran auténticas. Ahora tenemos un foco más amplio y podemos discernir mejor.

## 2.8 La resiliencia a partir de la crisis

En psicología, la resiliencia es la capacidad que tienen las personas para recuperarse y mantener una conducta adaptativa después de haber vivido un suceso estresante. También podría ser entendida como la habilidad para mantener una actividad adaptativa de las funciones físicas y psicológicas en situaciones críticas.

Las personas que son resilientes tienen la tendencia a obtener mejor rendimiento de los acontecimientos vitales estresantes, incluso en ocasiones son capaces de aprender destrezas nuevas a partir de dichos sucesos negativos. Además, está relacionada con tener una mejor salud mental y física. Es considerada equivalente a la invulnerabilidad, el crecimiento personal postraumático, la resistencia al estrés y la adversidad.

### 2.8.1 Características de las personas resilientes.

**Son conscientes de sus potencialidades y limitaciones.** El autoconocimiento es un arma muy poderosa para enfrentar las adversidades y los retos, y las personas resilientes saben usarla a su favor. Estas personas saben cuáles son sus principales fortalezas y habilidades, así como sus limitaciones y defectos.

**Son creativas.** La persona con una alta capacidad de resiliencia no se limita a intentar pegar el jarrón roto, es consciente de que ya nunca volverá a ser el mismo. El resiliente hará un mosaico con los trozos rotos, y transformará su experiencia dolorosa en algo bello o útil. De lo vil, saca lo precioso.

**Confían en sus capacidades.** Al ser conscientes de sus potencialidades y limitaciones, las personas resilientes confían en lo que son capaces de hacer. Si algo les caracteriza es que no pierden de vista sus objetivos y se sienten seguras de lo que pueden lograr. No obstante, también reconocen la importancia del trabajo en equipo y no se encierran en sí mismas, sino que saben cuándo es necesario pedir ayuda.

**Asumen las dificultades como una oportunidad para aprender.** A lo largo de la vida enfrentamos muchas situaciones dolorosas que nos desmotivan, pero

las personas con un alto nivel de resiliencia son capaces de ver más allá de esos momentos y no desfallecen. Estas personas asumen las crisis como una oportunidad para generar un cambio, para aprender y crecer.

**Practican el mindfulness o conciencia plena.** Aún sin ser conscientes de esta práctica milenaria, las personas resilientes tienen el hábito de estar plenamente presentes, de vivir en el aquí y ahora y de tener una gran capacidad de aceptación. Para estas personas el pasado forma parte del ayer y no es una fuente de culpabilidad y zozobra mientras que el futuro no les aturde con su cuota de incertidumbre y preocupaciones. Son capaces de aceptar las experiencias tal y como se presentan e intentan sacarles el mayor provecho. Disfrutan de los pequeños detalles y no han perdido su capacidad para asombrarse ante la vida.

**Ven la vida con objetividad,** pero siempre a través de un prisma optimista. Las personas resilientes son muy objetivas, saben cuáles son sus potencialidades, los recursos que tienen a su alcance y sus metas, pero eso no implica que no sean optimistas. Al ser conscientes de que nada es completamente positivo ni negativo, se esfuerzan por centrarse en los aspectos positivos y disfrutan de los retos. Estas personas desarrollan un optimismo realista, también llamado optimismo, y están convencidas de que por muy oscura que se presente su jornada, el día siguiente puede ser mejor.

**Se rodean de personas que tienen una actitud positiva.** Las personas que practican la resiliencia saben cultivar sus amistades, por lo que generalmente se rodean de personas que mantienen una actitud positiva ante la vida y evitan a aquellos que se comportan como vampiros emocionales. De esta forma, logran crear una sólida red de apoyo que les puede sostener en los momentos más difíciles.

**No intentan controlar las situaciones, sino sus emociones.** Una de las principales fuentes de tensiones y estrés es el deseo de querer controlar todos los aspectos de nuestra vida. Por eso, cuando algo se nos escapa de entre las manos, nos sentimos culpables e inseguros. Sin embargo, las personas con capacidad de resiliencia saben que es imposible controlar todas las situaciones,

han aprendido a lidiar con la incertidumbre y se sienten cómodos, aunque no tengan el control. Se centran en cambiar sus emociones, cuando no pueden cambiar la realidad.

**Son flexibles ante los cambios.** A pesar de que las personas resilientes tienen una autoimagen muy clara y saben perfectamente qué quieren lograr, también tienen la suficiente flexibilidad como para adaptar sus planes y cambiar sus metas cuando es necesario. Estas personas no se cierran al cambio y siempre están dispuestas a valorar diferentes alternativas, sin aferrarse obsesivamente a sus planes iniciales o a una única solución.

**Son tenaces en sus propósitos.** El hecho de que los resilientes sean flexibles no implica que renuncien a sus metas, al contrario, si algo las distingue es su perseverancia y su capacidad de lucha. La diferencia estriba en que no luchan contra molinos de viento, sino que aprovechan el sentido de la corriente y fluyen con ella. Estas personas tienen una motivación intrínseca que les ayuda a mantenerse firmes y luchar por lo que se proponen.

**Afrontan la adversidad con humor.** Una de las características esenciales de las personas resilientes es su sentido del humor, son capaces de reírse de la adversidad y sacar una broma de sus desdichas. La risa es su mejor aliada porque les ayuda a mantenerse optimistas y, sobre todo, les permite enfocarse en los aspectos positivos de las situaciones.

**-Buscan la ayuda de los demás y el apoyo social.** Cuando las personas resilientes pasan por un suceso potencialmente traumático su primer objetivo es superarlo, para ello, son conscientes de la importancia del apoyo social y no dudan en buscar la ayuda de un buen psicólogo cuando lo necesita.

## **Ejemplos**

-Superación de la enfermedad o la muerte de un ser querido. La salud, pese a que en tantos momentos no la valoramos de forma consciente, es uno de los pilares más importantes del bienestar. Por ello, aquellos obstáculos de salud, suponen una prueba de resiliencia fundamental. -Superación de un proceso de

cambio. Por ejemplo, un divorcio que rompa con la rutina previsible visualizada hasta ese momento.

-Superación de un despido laboral a los 50 años, un momento en el que el factor edad adquiere un significado limitante en algunos nichos de mercado. Seguir adelante con la mente positiva y buscar nuevas opciones de trabajo.

### **2.8.2 La personalidad resiliente**

La Persona resiliente ideal sería aquella que enfrentada a un suceso traumático no experimenta síntomas disfuncionales ni ven interrumpido su funcionamiento normal, sino que consiguen mantener un equilibrio estable sin que afecte a su rendimiento y a su vida cotidiana.

Pero esto, aun no siendo un fenómeno tan raro o excepcional, lo más habitual es que tras la experiencia traumática se pase por un periodo de disfuncionalidad de la que se recuperan de forma natural.

Y hablamos de personalidad resiliente, pues a pesar del periodo de desequilibrio provocado por el suceso traumático, se mantiene un cierto equilibrio durante todo el proceso que apoya la recuperación. Contempla un grupo de importantes y valiosas variables psicológicas y sociales.

De aquí que no sólo su comprensión, sino también sus posibilidades de formación y entrenamiento se conviertan en importantes aliadas de los profesionales sanitarios para lograr mayores niveles de salud y bienestar entre las personas a quienes brindan sus servicios.

### **2.8.3 Componentes fundamentales de la personalidad resiliente: las tres compromiso, control y cambio.**

Las personas resistentes tienen un gran sentido del compromiso, una fuerte sensación de control sobre los acontecimientos y están más abiertos a los cambios en la vida.

**-Compromiso:** Es reconocerse a sí mismo como persona valiosa y capaz de lograr determinadas metas y propósitos existenciales que se proponga, el ser capaz de tomar responsablemente decisiones congruentes con los principios y valores y, como consecuencia, comprometerse con las consecuencias de las



mismas. Presupone el implicarse y no permanecer como un simple espectador en las diferentes esferas de la vida en que se participa, tanto las familiares como las laborales, sociales y recreativas.

**-Control:** es la propensión a pensar y actuar con la convicción de que son ellos, y no la casualidad o los demás, quienes deciden o pautan el curso de los acontecimientos. Asumen su propia responsabilidad, al sentirse capaces de cambiar el curso de los acontecimientos en la dirección de las propias metas y valores de aquí su estrecha relación con los compromisos anteriormente expuestos.

**-Cambio:** Asume el cambio y no la estabilidad como lo que caracteriza a la existencia humana. Las personas que poseen la cualidad de ver la vida como un reto, ven en la existencia humana y los inconvenientes que ponen a las personas ante disyuntivas de cambio, una constante oportunidad de crecimiento y mejora humano más que como un peligro o amenaza, lo que evidentemente hace que predominen en ellas las emociones positivas que acompañan a las ganas y el coraje de vivir tal vez pueden encolerizarse, pero raramente les atrapa la depresión y la angustia y esto favorece su calidad de vida y bienestar.

#### **2.8.4 Factores protectores y favorecedores de la resiliencia**

Entre los siguientes factores mencionamos lo siguientes

##### **2.8.4.1 Factores personales de protección:**

- Control emocional y valoración positiva de uno mismo.
- Apoyo social y estilos de vida equilibrados.
- Afrontamiento activo de las dificultades cotidianas.
- Sentido del humor.
- Actitud positiva ante la vida.
- Creencias religiosas o espirituales.
- Aceptación de las limitaciones personales.
- Satisfacción laboral y/o personal.

##### **2.8.4.2 Factores perjudiciales o no resilientes (vulnerabilidad):**

- Mostrarían carencias en el sentido del compromiso (alienación).

- Un locus de control externo
- Tendencia a considerar el cambio como negativo y no deseado.
- Personas rígidas.

## **2. 9 Identificar un caso de crisis en el ámbito personal y/o laboral.**

El caso presentado a continuación fue escogido en el ámbito personal.

M.F.D es una joven de 26 años de edad, la mediana de tres hermanas, terminó el bachiller a los 17 años, pero nunca se ha interesado por hacer una carrera universitaria, actualmente vive con sus padres. Es estilista, arregla pelo, manos y pies a domicilio. Es de una buena familia, muy respetada, es una mujer tranquila de su hogar.

Estuvo casada por dos años, de ese matrimonio nació su primer hijo el cual ha tenido que criar ella sola porque a pesar de que el padre le da todo lo material, no comparte con el niño y no tienen una buena relación. Después de separarse del padre del niño y de varios años soltera esta conoció a un joven con el cual decide darse una oportunidad, ya con varios meses interactuando y conociéndose deciden tener relaciones sexuales una noche, de esa sola noche surge un embarazo.

Al darle la noticia al padre, el mismo dice que no es de él y no se hará responsable, la joven se siente desamparada, pero sigue adelante con su embarazo. Al asistir a la consulta médica se entera de que está esperando mellizos, algo inesperado para ella, por lo que entra en depresión por la reacción del padre y porque no sabe cómo va a sustentar su embarazo y sacar adelante a esos niños.

### **2.9.1 Identificar las causas que generaron la crisis.**

- La joven queda embarazada de mellizos.
- El padre le da la espalda, afirmando que ese embarazo no es de él y que no se hará responsable.
- La joven ya tiene un niño el cual ha tenido que criar por sí sola.
- Madre soltera, embarazada de mellizos, sin un trabajo fijo, la joven entró en una crisis emocional muy severa.

### 2.9.2 Identificar la etapa de la crisis.

**Fase de reacción:** Se producen reacciones tardías: los sentimientos previamente reprimidos o negados pueden salir a la superficie. Pueden aparecer sentimientos dolorosos abrumadores, dejando a las personas debilitadas. Ánimo triste y lábil. Las reacciones características son: temor a regresar al evento. sueños o pesadillas. ansiedad. tensión muscular. aumento de la irritabilidad.

La joven se ve muy débil, se le ve triste, sin deseos de salir o compartir con los demás. Siempre tiene síntomas físicos como dolor de cabeza, dolor de espalda, taquicardia o está muy irritable; se enoja muy fácilmente.

### 2.9.3 Identificar los síntomas.

- Depresión (Sentimientos de culpa, falta de apetito, insomnio, pérdida de interés en las cosas que le gusta hacer).

- Frustración (Desesperación, malestar físico, estrés, ira, ansiedad).

Se reflejan algunos de estos síntomas en la manera no aceptable en que ella trata a sus padres, a su hijo mayor y demás personas de su entorno.

### 2.9.4 - Presentación de un plan para la intervención de la crisis

| NO. Sesión | Tiempo     | Objetivo terapéutico   | Técnicas/ actividad | procedimiento  | Tarea  | Recursos  |
|------------|------------|--|---------------------|--|--|---|
| 1ra.       | 45 minutos | Levantar la autoestima, que la paciente empiece a valorarse y a sacar provecho de sus errores. | Reflexión           | Dialogar acerca de las cosas que le han salido mal y hacer énfasis en las cosas buenas que han surgido de ello. Reflexionar acerca de su vida personal, acerca | Cuidar los pensamientos y la forma de hablar. Cuando te dices "no sirvo para nada", "lo hago todo mal", te dejas una huella. | Un lugar cómodo, agradable y sin distracciones. |

|      |            |  |  |  |  |   |
|------|------------|--|--|--|--|---|
|      |            |  |  | de sus virtudes y fortalezas, de todas aquellas cualidades que posee y como sacar provecho de ellas.   | Es por ello que lo mejor es pensar de forma positiva (ej.: todo va a estar bien, yo puedo, yo soy capaz).                                    |   |
| 2da. | 45 minutos | Proporcionar estrategias para desarrollar la resiliencia, aprender a manejarse durante una crisis y a superar su estado depresivo.               | Diálogo  | Hablar y crear conciencia acerca de sus potencialidades y limitaciones, de sus capacidades y creatividad, que aprenda a ver las dificultades como una oportunidad para aprender. | Rodearse de personas positivas siempre. Buscar ayuda en los demás cuando sienta la necesidad de hacerlo.                                     | Un lugar cómodo, agradable y sin distracciones. |
| 3ra. | 45 minutos | Desarrollar en la paciente el manejo de emociones negativas, proporcionar estrategias para controlar la ira, la desesperación y los sentimientos | Técnicas de relajación y ejercicios de respiración . | Proporcionar a la paciente la técnica de respiración profunda y meditación para que las ponga en práctica cuando esté pasando por un momento de desesperación o de ira.          | Practicar la técnica de respiración cuando sea necesario y meditar acerca de sus sentimientos cuando sienta que está haciendo mal las cosas. | Un lugar cómodo, agradable y sin distracciones. |

|      |            |  |  |  |   |   |
|------|------------|--|--|--|---|---|
|      |            | de culpa.  |  |  |   |   |
| 4ta. | 45 minutos | Que la paciente vuelva hacer alegre y sociable, que surja la mujer que era antes, pero renovada. | Actividad:<br>Hacer una lista de lo que le gusta hacer para luego hablar sobre ello. | Piensa en aquellas cosas que se te dan genial (ej.: hacer ejercicios, bailar, cantar, pasear, cocinar...).   | Compartir con los/as amigas/os que te aprecian, te sientes acompañada y con mayor bienestar.  | Un lugar cómodo, agradable y sin distracciones.<br>Papel y lápiz. |
| 5ta. | 45 minutos | Mantener la salud mental saludable.  | Ejercicios de relajación.  | Caminar por la tarde para poder liberar un poco el estrés de sus problemas para así, tener la oportunidad de poder sentirse más liberada, tomar el aire mientras corre y así ir liberando cada uno de sus problemas y que pueda sentirse relajada. | Practicar la técnica de respiración mientras se pare hacer ejercicio, como saltar la suiza para liberar su estrés acerca de sus problemas, y así cuando se sienta mal esa sea unas de las formas de ella relajarse. | Una suiza   |
| 6ta. | 60 minutos | -Estimular el apego maternal y desarrollar la afectividad de                                     | Charla especializada, la madre tendrá que  | Las chuchas de colores<br>Para este ejercicio se   | Practicar la comunicación afectiva y la comprensión todo el día,  | Un lugar agradable.<br>Un paquete de dulces de                    |

|  |   |   |   |                        |                 |
|--|---|---|---|------------------------|-----------------|
|  | <p>la de la madre a sus hijos.</p> <p>-Proporcionar una mejor relación entre la paciente y sus padres.</p> <p>-Proporcionar a la familia un nuevo lenguaje para comunicarse y entender los problemas de comunicación que existe entre ellos, que concibe como la causa principal de su disfuncionalidad.</p> <p>El terapeuta debe modelar y enseñar a la madre a cambiar sus patrones de comunicación</p> | <p>asistir a la sección con sus padres e hijos.</p> <p>Ejercicio de las chuches de colores.</p> | <p>necesita un paquete de M&amp;M, o cualquier otra chuchería pequeña de colores.</p> <p>Distribuir siete unidades a cada miembro de la familia y pedirles que las clasifiquen por colores.</p> <p>Recordándole que no se las pueden comer todavía.</p> <p>Después pedir a cada miembro que escojan un color y digan cuantas tienen. Para cada color tienen que dar tantas respuestas como unidades de chucherías tengan. Los temas que tienen que responder son:</p> <p>-Verde: Palabras</p> | <p>todos los días.</p> | <p>colores.</p> |
|--|---|---|---|------------------------|-----------------|

|  |  |   |  |  |  |  |
|--|--|---|--|--|--|--|
|  |  | <p>, a cómo ponerse en contacto con sus propios sentimientos, como escuchar a los otros, como solicitar la clarificación de los mensajes recibidos.</p> |  | <p>para describir a tu familia.</p> <p>-Morado: Formas en las que tu familia se divierte.</p> <p>-Naranja: Cosas que crees que podrían mejorar en tu familia.</p> <p>-Rojo: Cosas que te preocupan.</p> <p>-Amarillo: Tus mejores recuerdos con tu familia.</p> <p>Cuando el primer miembro de la familia haya dado sus respuestas, decirle que elija otra persona para que conteste los temas anteriores basándose en el color y el número de chucherías. Una vez que todos hayan contestado todos los temas, pueden comerse las golosinas.</p> |  |  |
|--|--|---|--|--|--|--|

|     |            |  |                             |   |  |   |
|-----|------------|--|-----------------------------|---|--|---|
|     |            |  |                             | <p>Cuanto todos han respondido, se inicia una discusión basada en las respuestas. Las siguientes preguntas pueden facilitar la discusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué has aprendido?</li> <li>- ¿Qué es lo que más te ha sorprendido escuchar?</li> <li>- ¿Cómo vas a trabajar para hacer cambios o mejoras?</li> </ul> |  |   |
| 7ma | 60 minutos | Desarrollar la autorregulación en la paciente. | Actividad: Autorregulación. | <p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Detectar y apuntar los momentos en los que perdemos el control.</li> <li>-Cuando estemos calmados, pensar en los desencadenantes</li> </ul>   | Realizar ejercicios de relajación como por ejemplo escuchar música, bailar cantar. | -Un lugar agradable<br>Instrumentos musicales<br>-Hoja de papel<br>-Lápiz |



|      |            |   |                        |  |                                |  |
|------|------------|---|------------------------|--|--------------------------------|--|
|      |            |   |                        | <p>de la situación (qué estábamos pensando cuando perdimos el control de nuestras emociones).</p> <p>-Identificar los pensamientos desencadenantes antes de que deriven en emociones incontrolables.</p>   |                                |  |
| 8va. | 60 minutos | Ayuda a disminuir la depresión que siente la paciente focalizando la atención en el momento presente. | Actividad: Mindfulness | <p>Procedimiento: Ejercicio de la pasa.</p> <p>Este ejercicio de divide en 2 partes: en la primera, la consigna es comerse una pasa de forma habitual. En la segunda parte, la consigna es seguir los siguientes pasos:</p> <p>-Sostener la pasa con la mano o con los dedos y</p> | Practicar Mindfulness en casa. | <p>-Un lugar agradable y tranquilo.</p> <p>-Pasas.</p> |

|  |  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  |  | <p>observarla como si fuera la primera vez que se ve una pasa.</p> <p>-Ver y observar con atención todos los detalles de la pasa: el color, los pliegues, etcétera.</p> <p>Tocar y escuchar.</p> <p>Explorar la textura de la pasa, moverla, apretarla y escuchar el sonido.</p> <p>Oler.</p> <p>El ejercicio de la pasa termina con la reflexión acerca de la experiencia comiendo la pasa de forma habitual y comiéndola prestando atención plena, siendo consciente o practicando mindfulness.</p> |  |  |
|--|--|--|--|---|--|--|

## Conclusión

Los profesionales de la psicología somos trabajadores/as del bienestar social, somos también ciudadanos, y la psicología como ciencia comprometida con las personas tiene mucho que decir y hacer en esta situación, debemos ser conscientes de la necesidad y responsabilidad que tenemos de ejercer nuestra profesión siempre, y más en estos momentos difíciles, con un nivel de exigencia, profesionalidad y compromiso con las personas y la solución a sus problemas que vaya más allá de reducir el análisis y las intervenciones a lo individual.

Lo plasmado, en el desarrollo de este trabajo en torno al manejo efectivo de la crisis, nos ha llevado a plasmar algunas conclusiones: Fue de gran ayuda e interés haber desarrollado este segundo módulo, ya que logramos comprender la importancia de la intervención en crisis que no es más que la estrategia que se aplica en el momento de una crisis, su objetivo es que la persona se recupere de este estado de trastorno y recupere la funcionalidad para poder afrontar el evento a nivel emocional, conductual y racional.

Cabe resaltar que el objetivo de la intervención en crisis es ayudar a la persona a recuperar el nivel de funcionamiento que tenía antes de la crisis, la restauración del equilibrio emocional y una mejora en cuanto a su conceptualización de lo sucedido para apoyar en la activación de los recursos de afrontamiento que se requiere.

Finalmente, podemos decir que toda persona a lo largo de su vida puede pasar por alguna situación de crisis y si no la enfrenta de manera adecuada puede afrontar una intervención para que se reestablezca su nivel de funcionamiento y es a través de los primeros auxilios psicológicos que se logra esto, por tanto, es innegable proporcionar esta ayuda a las personas que pasan por una crisis.

**MÓDULO III**  
**GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS**

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Ampliar el perfil profesional ejercitando las habilidades para manejar los conflictos de forma constructiva y dotar de técnicas y estrategias para intervenir de manera más eficaz y creativa en la solución de los mismos para su aplicación en diversos ámbitos.

### **Objetivos específicos**

Desarrollar las habilidades en el análisis de conflictos aplicando los conocimientos adquiridos a un caso concreto.

Identificar las especialidades propias de gestión de conflictos en las organizaciones, como son sus ventajas y los sistemas de aplicación.

Tomar conciencia de las propias habilidades para la gestión de conflictos mediante el aprendizaje de las funciones, técnicas y capacidades, su autoanálisis y la aplicación a casos prácticos.

## **Introducción**

El presente módulo versa sobre la gestión de los conflictos, el mismo es un proceso en el cual una parte o varias perciben que sus intereses son opuestos o están afectados negativamente por otra parte u otras partes. Los expertos señalan fuentes disfuncionales y funcionales de los conflictos.

El objetivo del manejo de conflictos es reducir la discrepancia que los origina; es decir, el manejo de conflictos apunta, en lo posible, a sus causas. Hay dos estrategias fundamentales para el manejo de conflictos: la asociativa y la disociativa. El conflicto genera energía. El problema es cómo canalizar constructivamente esa energía ya que no existe alternativa viable a la transformación creativa del conflicto.

El conflicto no es algo que deba manejar y resolver por sí solo el gerente del proyecto; el conflicto entre miembros del equipo debe ser manejado por las personas involucradas, si se conducen en forma apropiada, pueden ser benéficos. El gerente junto con su equipo de trabajo debe estimular la discusión y hacer que las personas aclaren sus puntos de vista.

Este trabajo estará estructurado en una introducción, objetivos, un marco teórico una conclusión, recomendaciones y referencias bibliográficas.

### 3 Conflicto

#### 3.1 Concepto de conflicto

Hablamos de conflictos para referirnos a aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que existe una contraposición de intereses, necesidades, sentimientos, objetivos, conductas, percepciones, valores y/o afectos entre individuos o grupos que definen sus metas como mutuamente incompatibles.

##### 3.1.1 Características de los conflictos laborales

Las disputas o desavenencias en el trabajo tienen una serie de características comunes e intrínsecas.

- **Son inevitables:** no se puede pretender que jamás existan desacuerdos. En las relaciones entre personas es normal que surjan desacuerdos o diferencias de pareceres, más en el ámbito empresarial, donde se deben tomar decisiones que afectan a un negocio.
- **Son necesarios:** aunque se suelen considerar como un problema, lo cierto es que también son imprescindibles para el crecimiento profesional de cada empleado y de la empresa como entidad.
- **Son potencialmente peligrosos:** estos conflictos tienen la cualidad de poder ser beneficiosos o perjudiciales. En caso de que no se atajen a tiempo o no se encaren de la manera adecuada, podría suponer riesgos para la empresa o los trabajadores implicados en el conflicto.

##### 3.1.2 Tipos de conflicto

El conflicto puede actuar como una fuerza positiva o negativa, de modo que la dirección no debe esforzarse en que desaparezca, sino eliminar a los que afecten negativamente a los esfuerzos que la organización dedica a alcanzar sus objetivos. Los conflictos se pueden definir en función de los efectos que produce en una organización. Bajo este punto de vista los conflictos pueden ser funcionales y disfuncionales.

- **Conflicto Funcional:** Es una confrontación entre grupos que resulta positiva para el rendimiento de la organización. Por ejemplo, puede desatarse entre dos departamentos de un mismo hospital con respecto al sistema más eficaz para prestar atención sanitaria a las familias de renta baja del medio rural.

Ambos departamentos están de acuerdo con respecto al objetivo, pero no en cuanto a los medios para alcanzarlo. Cualquiera que sea la solución, lo probable

es que las familias de baja renta del medio rural reciban mejor atención médica cuando se resuelva el conflicto. Si en las organizaciones no se produjeran conflictos de este tipo, habría pocos motivos para introducir cambios y la mayoría de los grupos llegarían a una situación de práctica inactividad.

- **Conflicto Disfuncional:** Es cualquier confrontación o interacción entre grupos que perjudica a la organización o impide que este alcance sus objetivos. La dirección debe tratar de eliminar los conflictos de este tipo. Un conflicto beneficioso se torna a menudo perjudicial. En la mayor parte de los casos es imposible el identificar con precisión el momento en que un conflicto funcional se convierte en disfuncional. Un nivel idéntico de tensiones y conflictos, que da lugar a que un grupo avance de forma saludable y positiva hacia sus objetivos, puede resultar perturbador y disfuncional en otro grupo (o incluso en el mismo grupo en otro momento).

La tolerancia de un grupo con respecto a las tensiones y conflictos también puede depender del tipo de organización a la que sirve. Los conflictos disfuncionales pueden afectar negativamente al rendimiento de personas, grupos y organizaciones.

### 3.1.3 Implicaciones

A nivel psicológico, el aumento de la ansiedad, la disminución del estado de ánimo y la baja autoestima, son las consecuencias psicológicas más habituales de vivir rodeados de conflictos interpersonales.

### 3.2 Indicadores en la detección del conflicto

Cuando la gente trabaja en equipo, es probable que no siempre se lleven bien. Las diferentes personalidades, formas de trabajo, valores y creencias pueden llevar a conflictos en las relaciones laborales entre los empleados.

Siempre habrá conflictos laborales. Si hablas con tus empleados, podrás percibir tensión y señales de conflicto e intentar impedir que la situación empeore. Sin embargo, algunas señales son más fáciles de identificar que otras. Por ejemplo, una discusión es mucho más fácil de detectar que un empleado preocupado que reprime sus sentimientos.

El primer paso para destapar un conflicto laboral es prestar atención a los motivos más comunes. Hay numerosas fuentes de conflictos en las relaciones



laborales, que comprenden factores interpersonales, organizativos, externos y relacionados con los cambios.

### 3.2.1 Indicadores para detectar posibles problemas

- **Menor productividad:** cuando alguien no se siente cómodo en su ambiente de trabajo, su moral y su motivación tienden a decaer. Por ello, se concentran menos en su trabajo. Si detectas una reducción de la productividad, considere preguntar a los empleados si tiene alguna explicación.
- **Ansiedad:** las personas que tienen conflictos en las relaciones laborales pueden parecer ansiosas o inquietas. Por ejemplo, es posible que eviten interacciones sociales y duden de su trabajo constantemente.
- **Pérdida de la confianza:** la confianza es crucial en el trabajo. Los empleados deben confiar tanto en sus compañeros como en sus superiores. La falta de confianza puede indicar conflicto y sensación de ansiedad.
- **Alta rotación del personal:** si notas una alta rotación o reducción del personal, normalmente tendrá una explicación. Si esto ocurriera, deberías investigarlo con el fin de evitar que los empleados actuales dejen el trabajo. De esta manera, crearás en tu empresa un mejor ambiente de trabajo. Puedes consultar las mejores formas para retener a tus trabajadores y reducir la rotación de empleados.

### 3.2.2 ¿Cómo diagnosticar conflictos en la empresa?

Es posible identificar conflictos en las relaciones laborales y tratar de resolver los problemas antes de que se agraven.

- **Hablar con los trabajadores.** Normalmente, la comunicación con ellos es un método efectivo para averiguar qué está ocurriendo.
- **Escuchar a los trabajadores y prestar especial atención a las quejas.** Aunque algunos asuntos puedan resultar insignificantes o no tan importantes, las pequeñas quejas son normalmente indicios de problemas mucho mayores.
- **Reconocer conflictos de personalidad entre los trabajadores.** Puede haber conflictos de todo tipo, pero no llevarse bien puede afectar negativamente a la productividad.

- **Organiza reuniones de departamento semanales.** Dejar que los empleados expresen sus preocupaciones, sus proyectos y sus diferencias de comunicación.

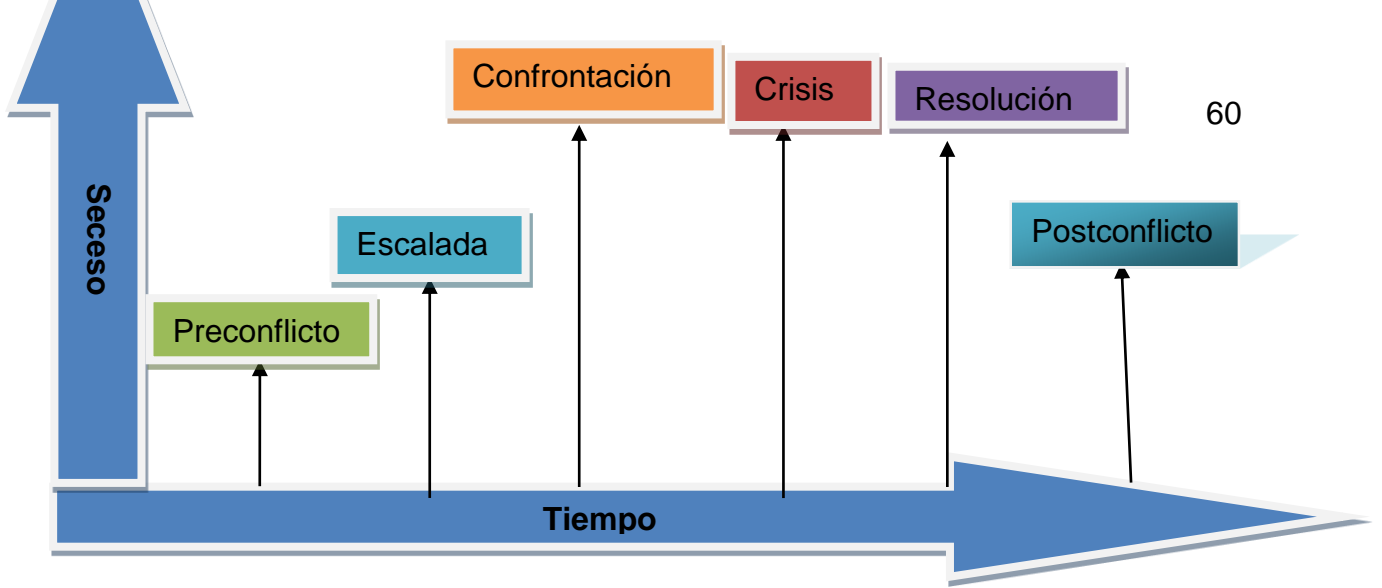
### 3.2.3 Importancia de la detención de conflictos

En suma, es importante actuar rápidamente si se detecta alguno de estos signos. Los conflictos pueden deteriorar las relaciones, afectar a la productividad y aumentar la rotación del personal. Hay que estar consciente de las señales de conflicto y no dudar en intervenir si se detectan. Para ello, es recomendable que conozcamos cómo gestionar los conflictos laborales correctamente para poner solución a los diferentes problemas. Recordar que una mala gestión de los conflictos en una organización puede tener consecuencias muy negativas y perjudiciales.

### 3.3 Fases del conflicto

Un conflicto laboral pasa por diferentes etapas, desde su aparición hasta su resolución. Las fases son:

- **Preconflicto.** Es la gestación de las condiciones objetivas como la toma de conciencia para que se exprese el conflicto (Conflicto Latente).
- **Escalada.** Se inicia la confrontación al reconocer que existen metas incompatibles.
- **Crisis.** Es la confrontación abierta, la cima del conflicto a través de la conducta incompatible. Es la etapa más difícil de intervención.
- **Desescalamiento, proceso de resolución.** Se estanca, decrece o detiene la conducta conflictiva.
- **Resultado o terminación.** Cuando se da un paso positivo para cambiar mediante: el acuerdo, la retirada, la imposición o la rendición.
- **Postconflicto.** Si se intervino adecuadamente puede ser el fin del conflicto o el inicio del preconflicto.



### 3.3.1 Importancia de las fases del conflicto

Las fases de un proceso de mediación explican de forma estructurada el proceso por el cual se lleva a cabo la resolución de un conflicto previo. Las fases que de forma general podemos encontrar son: preparación para la mediación, presentación, recogida de información, aclaración, propuesta de soluciones y finalmente el acuerdo.

### 3.4 Estrategias para el manejo del conflicto

El manejo de conflictos es un proceso en el que se gestiona un desacuerdo entre varias partes con el propósito de minimizar el impacto negativo del problema, aliviar la tensión entre los involucrados y alcanzar un acuerdo satisfactorio.

**Estrategias y consejos para resolver un conflicto eficazmente.** En la década de 1981, los norteamericanos expertos en resolución de conflictos y negociación, William Ury, Roger Fisher y Bruce Patton, publicaron un libro llamado *Obtenga el sí*. En este, describieron 5 formas de resolver un conflicto con eficacia, a través de la negociación.

**Las personas no son el problema.** El conflicto tiene efectos a nivel de experiencias individuales, es decir, involucra emociones, valores y puntos de vista. En muchos casos esto se olvida o se deja de priorizar porque nos enfocamos más en los intereses organizacionales. En este caso, los autores nos explican que una negociación eficaz empieza por separar a las personas del problema, es decir, analizar el problema de manera independiente de a quién le atribuimos la responsabilidad sobre el mismo.

Para hacer eso, nos recomiendan pensar que los conflictos tienen sus raíces en una de las siguientes tres dimensiones: la percepción, la emoción o la comunicación.

**Lo principal son los intereses.** Los autores nos dicen que detrás de las posiciones que las personas asumimos ante un conflicto, se encuentran una serie de intereses que nos motivan, y en ocasiones se esconden. Si en lugar de mantenernos firmes en las posiciones nos preocupamos por explorar los intereses que están detrás, muy probablemente encontremos que hay tanto necesidades como intereses compartidos, y compartibles. A su vez, esto último nos permite llegar a una negociación eficaz.

En pocas palabras, dado que el conflicto es sobre todo una confrontación de distintos intereses, es importante centrarse en éstos, más que en las posiciones que asumimos individualmente.

**Buscar el beneficio mutuo.** Otro de los principios de la resolución de conflictos y la negociación, es generar opciones para beneficio mutuo. Suele pasar que, durante una situación de conflicto, se piense que no hay manera de que todos salgan beneficiándose de la decisión final.

Esto entorpece el proceso de negociación, y en términos generales ocurre por cuatro obstáculos bastante frecuentes: realizar juicios prematuros; buscar respuestas únicas; pensar que el conflicto tiene una forma fija; y pensar que la solución del problema es el problema mismo. Nos explican los autores que a través de una actitud empática podemos buscar un beneficio mutuo. Es decir, podemos ofrecer opciones de negociación que favorezcan al menos parcialmente a todas las partes.

**Priorizar criterios objetivos.** Los autores nos recomiendan mantenernos insistentes en que se utilicen criterios objetivos desde el inicio de la negociación. Es decir, que sin prescindir de la empatía y del “ganar-ganar”, tenemos que ser realistas y asumir que en ocasiones habrá diferencias que sólo son conciliables bajo costes muy altos, por lo menos para alguna de las partes. Con lo cual, en este caso, la negociación tiene que realizarse sobre bases independientes a las voluntades de quienes están involucrados.

**Tomar en cuenta las relaciones de poder.** Finalmente, los autores nos explican que la resolución eficaz de conflictos puede resultar poco probable en casos donde la influencia, el poder y la autoridad están depositados en solo una de las partes interesadas. En este caso, la negociación consiste en procurar no acordar algo que vaya totalmente en contra de nuestros principios o intereses, y

tratar de aprovechar lo más posible los acuerdos y las decisiones finales, aunque se tomen de manera unilateral.

#### **3.4.1 Importancia de las estrategias para el manejo del conflicto**

Los conflictos dentro del entorno laboral siempre están presentes y pueden generar consecuencias negativas sino se manejan adecuadamente. Aunque estos propician un desequilibrio dentro de la organización, a su vez, pueden contribuir a identificar oportunidades de mejora.

Cabe destacar, que existen diversas técnicas para manejar el conflicto y son las siguientes:

La comunicación, la negociación, la mediación que contribuye en conseguir puntos de encuentro entre ambas partes afectadas. El punto clave para enfrentar este tipo de situaciones, radica en la escucha activa y en la legitimación del otro, entendiendo que es una persona con una visión del mundo diferente, la cual es válida.

Sin embargo, el principal beneficio del manejo de conflictos consiste en que los individuos logren vincularse, reflexionar, entender el quehacer del otro, mejoran su rendimiento, aumenta la productividad, genera lealtad y evita la fuga de talento dentro de las organizaciones.

#### **3.5 Detección de un conflicto en ámbito personal y/o laboral.**

En lo adelante trabajaremos con el conflicto Interpersonales detectamos un Problemas entre compañeros de trabajo los cuales no logra por ponerse de acuerdo por las diferencias que existen entre cada uno de ellos. El problema es que no logran cumplir con la meta establecida por la empresa miden fuerza culpándose uno a otro.

#### **3.6 Diseño y aplicación de una herramienta (observación, cuestionarios, entrevistas, reuniones con equipos, ...), para recopilar datos que permitan impulsar la adopción de medidas con respecto al problema que afronta ese grupo u organización.**

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista. Como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas, así como también la entrevista estructurada. Se utilizaron los lineamientos estructurados, mediante una guía de preguntas, cuyo instrumento fue el cuestionario a través del cual se adquirieron informaciones de acuerdo con los objetivos trazados.

Para el análisis y tabulación de información recurrimos al método de encuesta. Con el objetivo de hacerle una serie de preguntas al grupo que está compuesto por 8 personas.

**Responda las preguntas siguientes de la manera correspondiente:**

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. A veces ( )
- d. Nunca ( )

**1. ¿Se siente comprometido con la empresa?**

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. A veces ( )
- d. Nunca ( )

**2. ¿Le satisface el trabajo que hace?**

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. A veces ( )
- d. Nunca ( )

**3. ¿Está dispuesto a colaborar con la situación de la línea de producción?**

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. A veces ( )
- d. Nunca ( )

**4. ¿Tiene la capacidad para realizar su trabajo?**

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. A veces ( )
- d. Nunca ( )

**5. ¿Ha recibido las Instrucciones necesaria para realizar el trabajo?**

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. A veces ( )
- d. Nunca ( )

**6. ¿Está de acuerdo con el tiempo de almuerzos?**

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. A veces ( )
- d. Nunca ( )

**7. ¿Está de acuerdo de que si logra la meta cobran más dinero?**

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. A veces ( )
- d. Nunca ( )

**8. ¿Puede ser flexible a los cambios?**

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. A veces ( )
- d. Nunca ( )

**9. ¿Está dispuesto asistir a reuniones hasta eliminar los malos entendidos?**

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. A veces ( )
- d. Nunca ( )

**10. ¿Puede ser flexible a los cambios?**

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. A veces ( )
- d. Nunca ( )

### 3.7 Análisis y tabulación de los datos obtenidos por el grupo con la asesoría de su facilitadora.

**Tabla No. 1**

#### 1. ¿Se siente comprometido con la empresa?

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 6          | 75%          |
| Casi siempre | 2          | 25%          |
| A veces      | 0          | 0            |
| Nunca        | 0          | 0            |
| Total        | 8          | 100%         |

**Fuente:** Pregunta No. 1 aplicada a un equipo de trabajo de nivel medio en una empresa privada.

Según los datos que muestra la tabla el 75% de los encuestados siempre se siente comprometido con la empresa y el 25% casi siempre.

**Grafica No. 1**

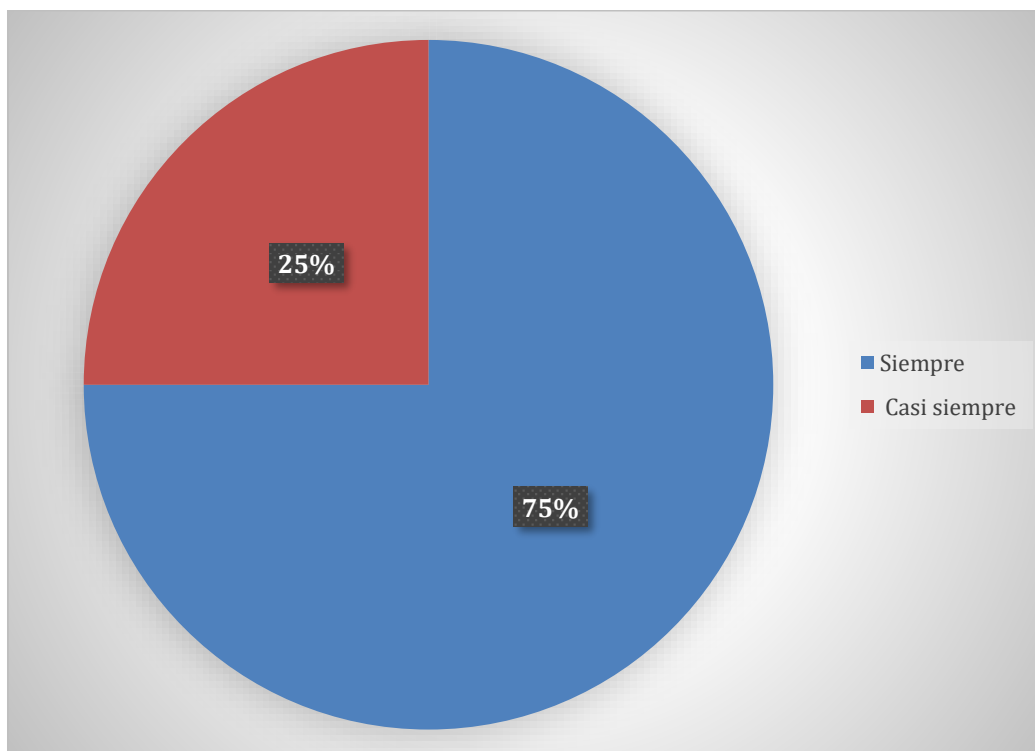




Tabla No. 2

## 2) ¿Le satisface el trabajo que hace?

| Alternativa  | Frecuencia | Porciento% |
|--------------|------------|------------|
| Siempre      | 5          | 62%        |
| Casi siempre | 1          | 13%        |
| A veces      | 2          | 25%        |
| Nunca        | 0          | 0          |
| Total        | 8          | 100%       |

**Fuente:** Pregunta No. 2 aplicada a un equipo de trabajo de nivel medio en una empresa privada.

Según los datos que muestra la tabla el 62% de los encuestados siempre le satisfacen el trabajo que hace, el 25% dijo que a veces y el 13% restante sostuvo casi siempre.

Grafica No. 2

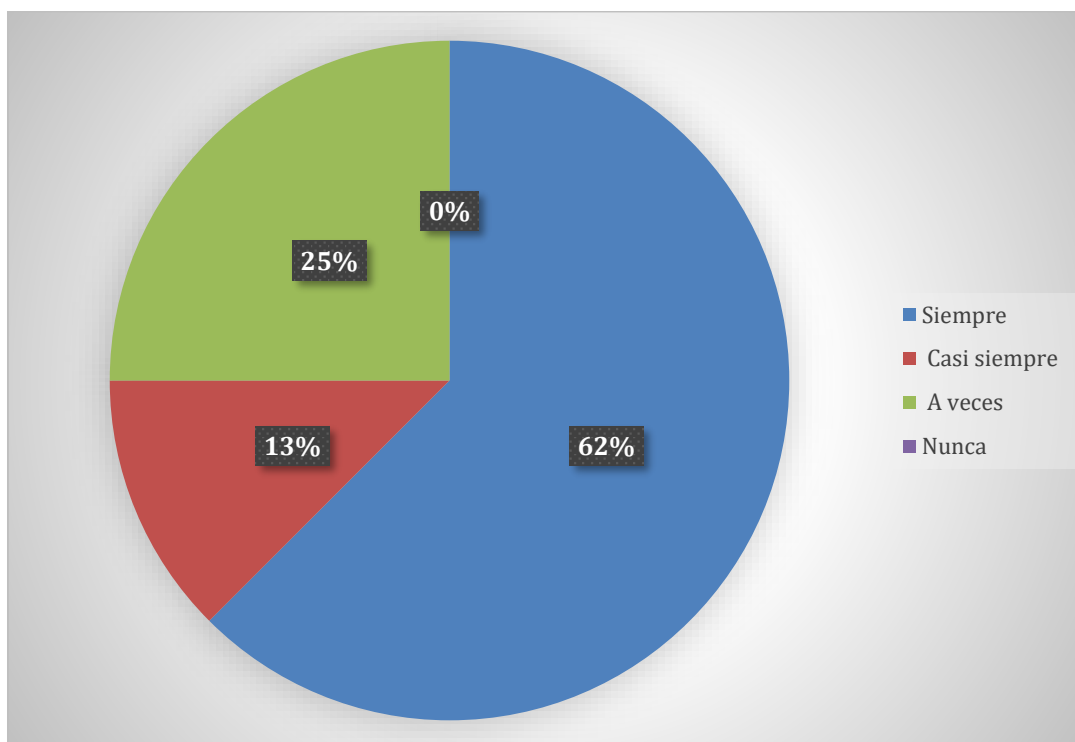


Tabla No. 3

## 3. ¿Está dispuesto a colaborar con la situación de la línea de producción?

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Siempre      | 7          | 87%        |
| Casi siempre | 1          | 13%        |
| A veces      | 0          | 0%         |
| Nunca        | 0          | 0          |
| Total        | 8          | 100%       |

**Fuente:** Pregunta No. 3 aplicada a un equipo de trabajo de nivel medio en una empresa privada.

Según los datos que muestra la tabla el 87% de los encuestados siempre está dispuesto a colaborar con la situación de la línea de producción y el 13% sostuvo que casi siempre.

Grafica No. 3

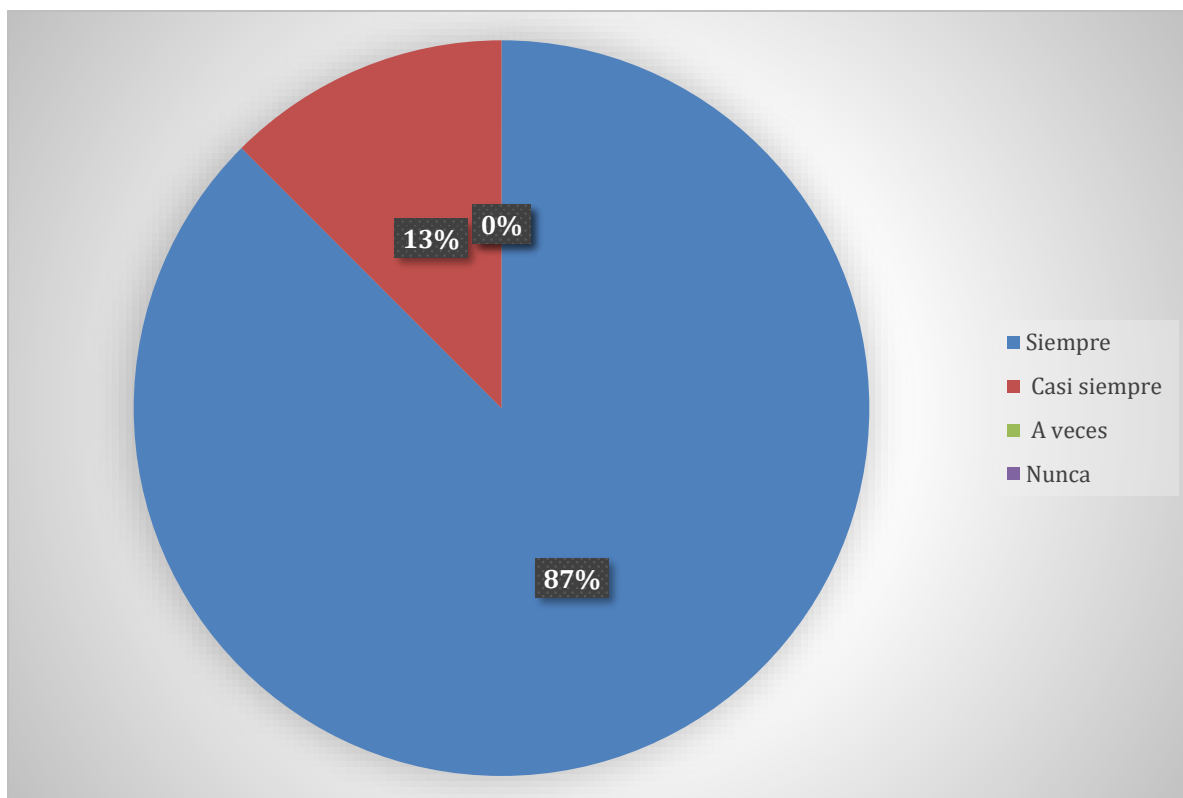


Tabla No. 4

## 4. ¿Tiene la capacidad para realizar su trabajo?

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Siempre      | 5          | 62%        |
| Casi siempre | 1          | 13%        |
| A veces      | 2          | 25%        |
| Nunca        | 0          | 0          |
| Total        | 8          | 100%       |

**Fuente:** Pregunta No. 4 aplicada a un equipo de trabajo de nivel medio en una empresa privada.

Según los datos que muestra la tabla el 62% de los encuestados siempre tiene la capacidad para realizar su trabajo, el 25% dijo que a veces y el 13% restante sostuvo casi siempre.

Grafica No.4

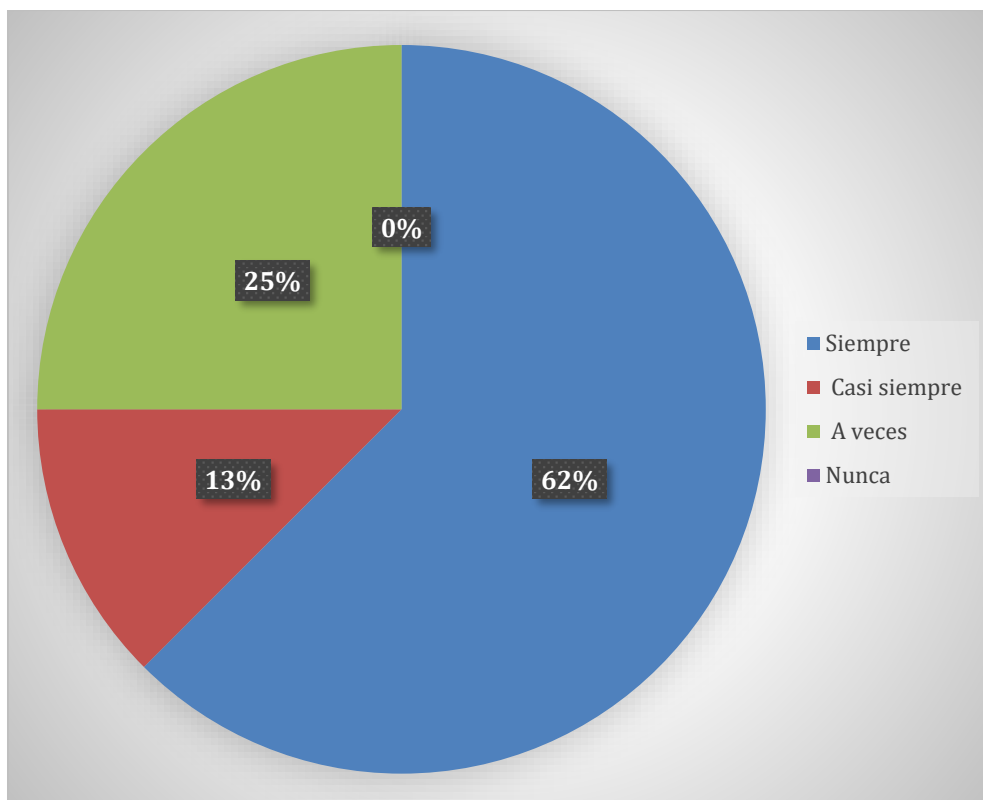


Tabla No. 5

## 5. ¿Ha recibido las Instrucciones necesarias para realizar el trabajo?

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Siempre      | 4          | 50%        |
| Casi siempre | 1          | 12%        |
| A veces      | 3          | 38%        |
| Nunca        | 0          | 0          |
| Total        | 8          | 100%       |

**Fuente:** Pregunta No. 5 aplicada a un equipo de trabajo de nivel medio en una empresa privada.

Según los datos que muestra la tabla el 50% de los encuestados siempre ha recibido las Instrucciones necesarias para realizar el trabajo, el 38% dijo que a veces y el 12% restante sostuvo casi siempre.

Grafica No.5

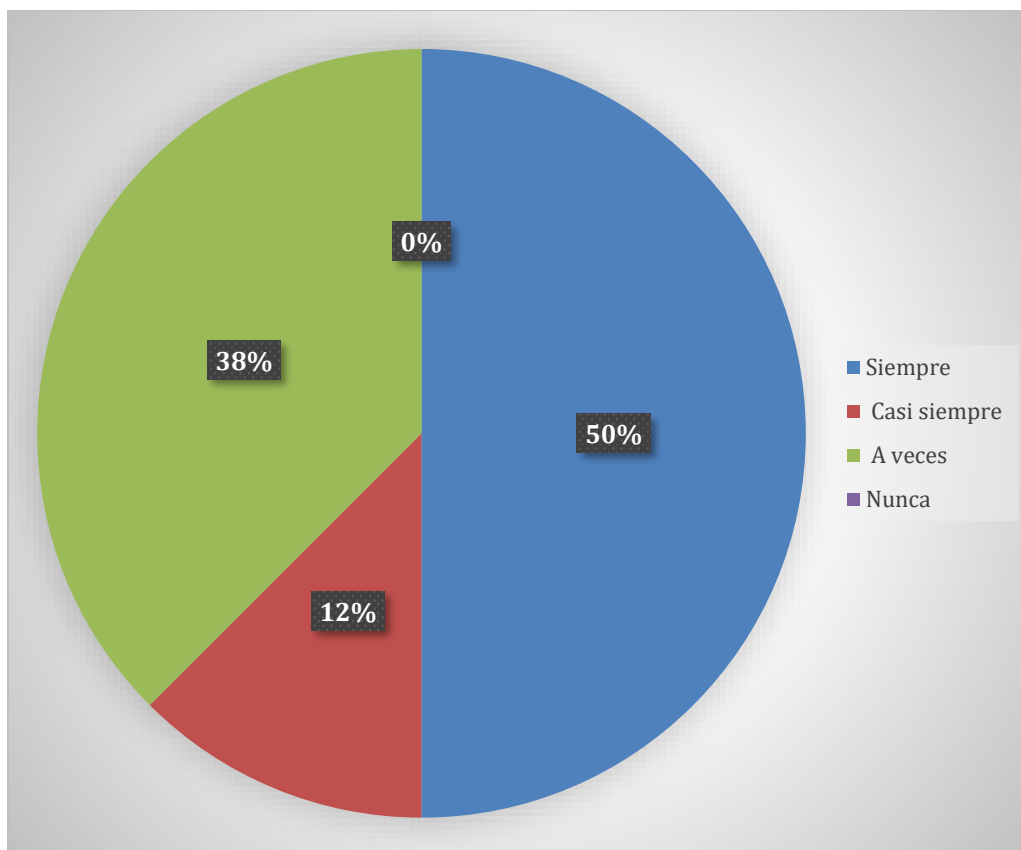


Tabla No. 6

## 6. ¿Está de acuerdo con el tiempo de almuerzo?

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 1          | 12%          |
| Casi siempre | 2          | 25%          |
| A veces      | 5          | 63%          |
| Nunca        | 0          | 0            |
| Total        | 8          | 100%         |

**Fuente:** Pregunta No. 6 aplicada a un equipo de trabajo de nivel medio en una empresa privada.

Según los datos que muestra la tabla el 63% de los encuestados a veces está de acuerdo con el tiempo de almuerzo, el 25% dijo que casi siempre y el 12% restante sostuvo siempre.

Grafica No.6

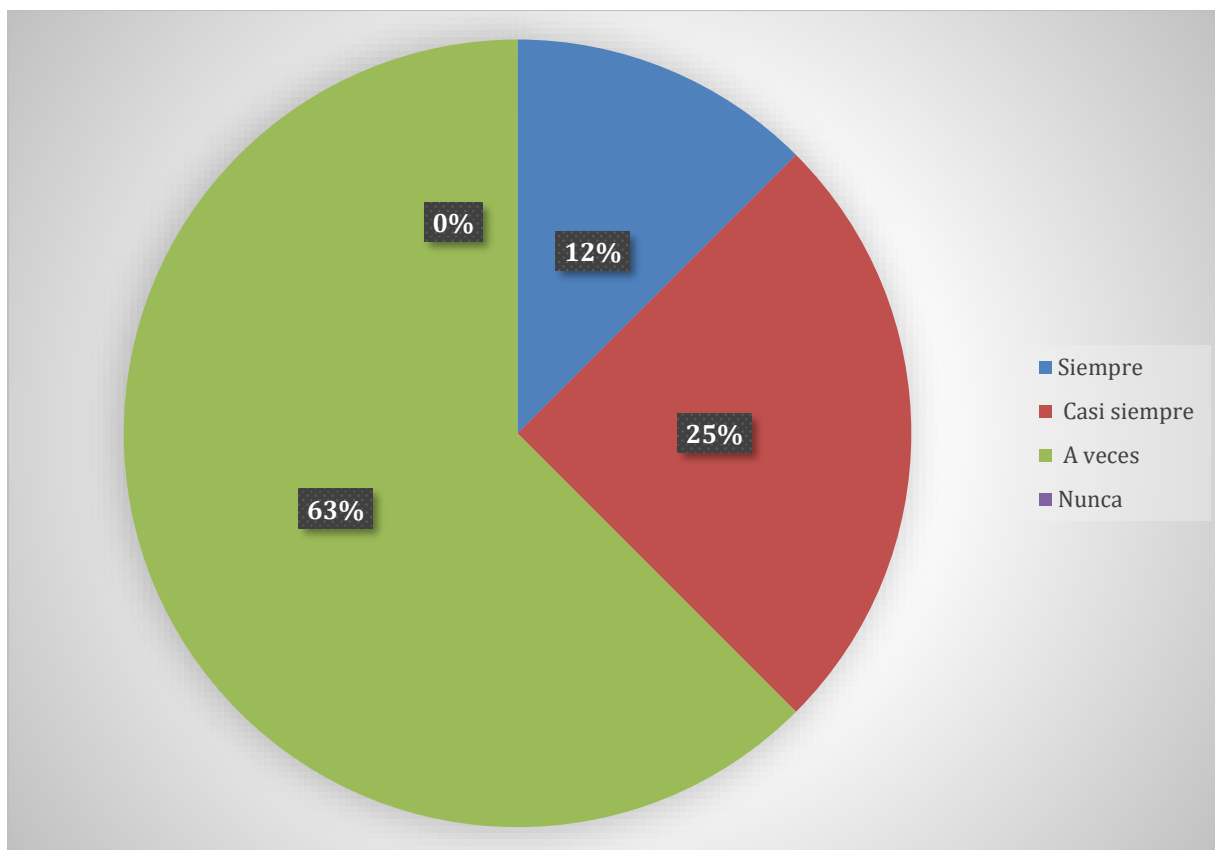


Tabla No. 7

## 7. ¿Está de acuerdo de que si logra la meta cobra más dinero?

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Siempre      | 8          | 100%       |
| Casi siempre | 0          | 0%         |
| A veces      | 0          | 0%         |
| Nunca        | 0          | 0%         |
| Total        | 8          | 100%       |

**Fuente:** Pregunta No. 7 aplicada a un equipo de trabajo de nivel medio en una empresa privada.

Según los datos que muestra la tabla el 100% de los encuestados siempre están de acuerdo de que si logran la meta cobran más dinero.

Grafica No.7

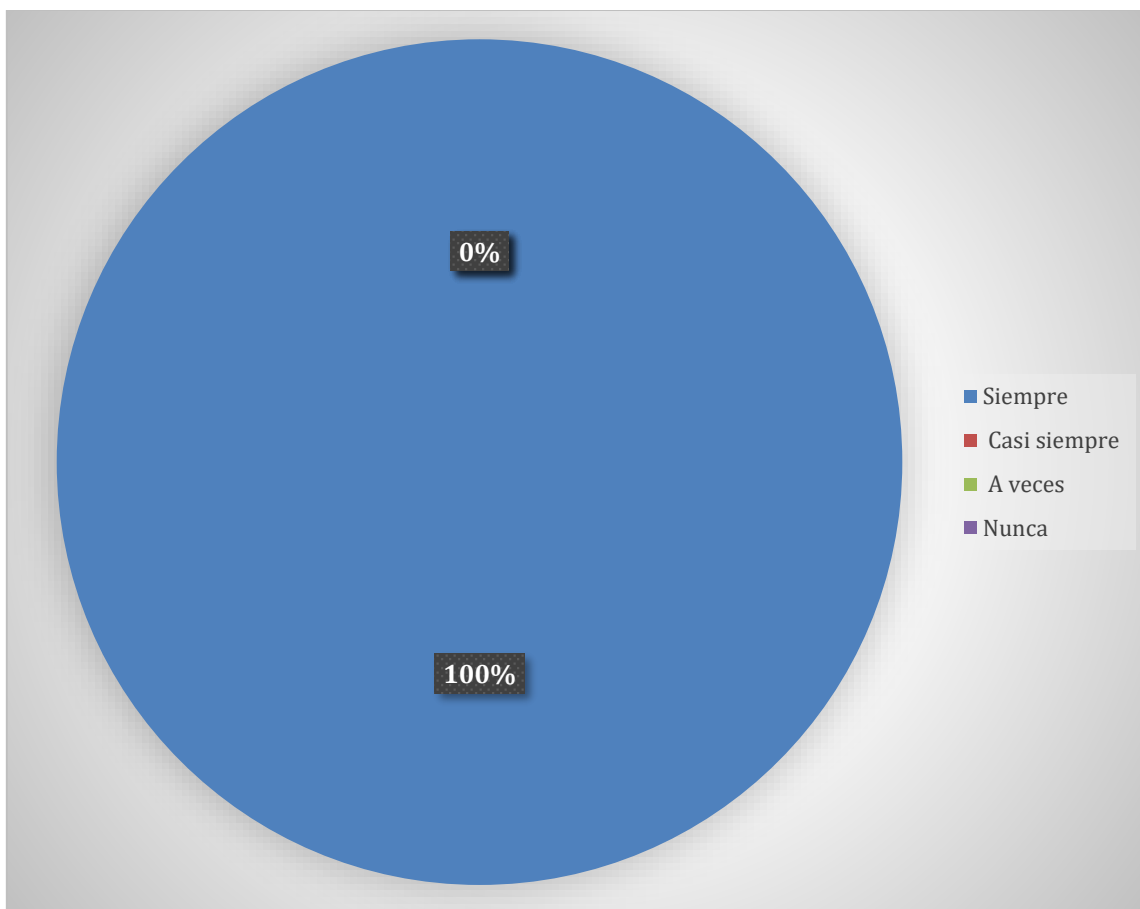


Tabla No. 8

## 8. ¿Puede colaborar con recursos humanos para mitigar el conflicto?

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre      | 1          | 12%          |
| Casi siempre | 2          | 25%          |
| A veces      | 5          | 63%          |
| Nunca        | 0          | 0%           |
| Total        | 8          | 100%         |

**Fuente:** Pregunta No. 8 aplicada a un equipo de trabajo de nivel medio en una empresa privada.

Según los datos que muestra la tabla el 63% de los encuestados a veces está de acuerdo a colaborar con recursos humanos para mitigar el conflicto, el 25% dijo que casi siempre y el 12% restante sostuvo siempre.

Grafica No. 8

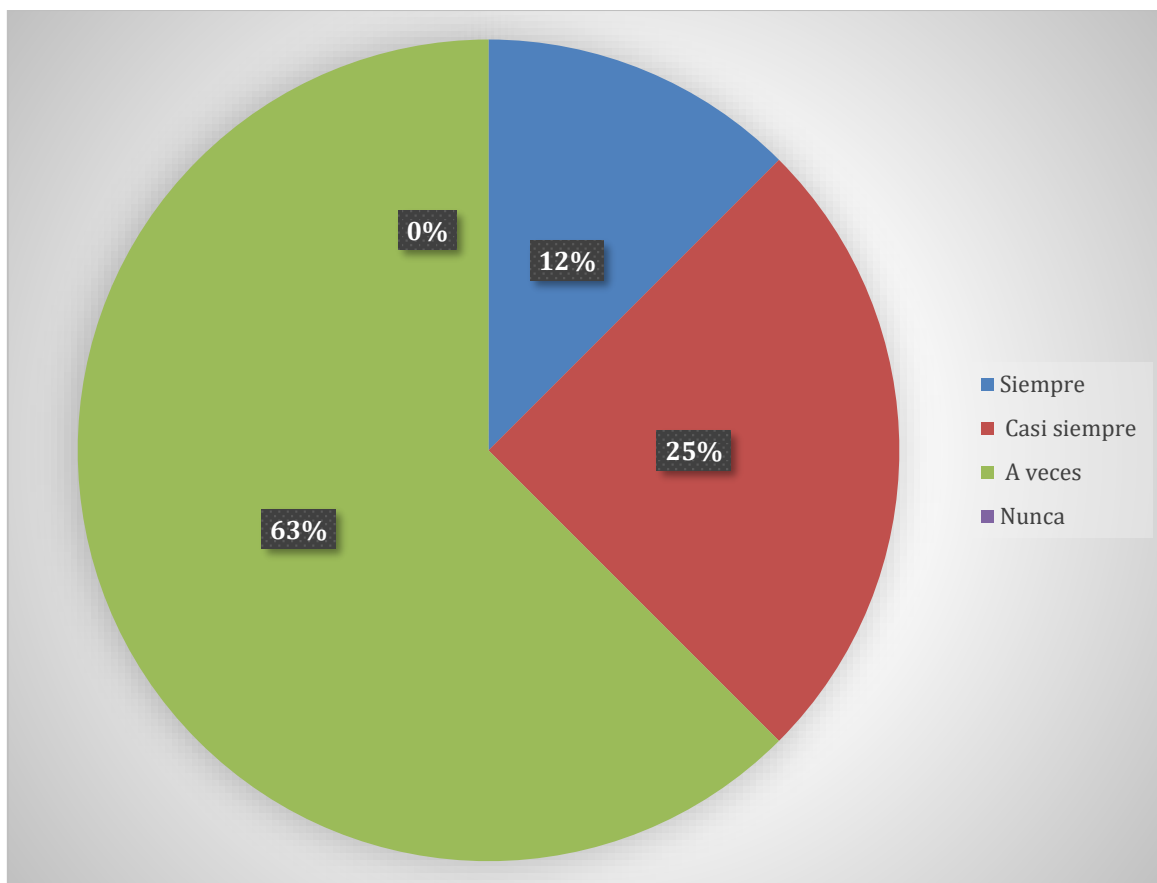


Tabla No. 9

9. ¿Está dispuesto a asistir a reuniones hasta eliminar los malos entendidos?

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Siempre      | 8          | 100%       |
| Casi siempre | 0          | 0%         |
| A veces      | 0          | 0%         |
| Nunca        | 0          | 0%         |
| Total        | 8          | 100%       |

**Fuente:** Pregunta No. 9 aplicada a un equipo de trabajo de nivel medio en una empresa privada.

Según los datos que muestra la tabla el 100% de los encuestados siempre están dispuestos a asistir a reuniones hasta eliminar los malos entendidos.

Grafica No. 9

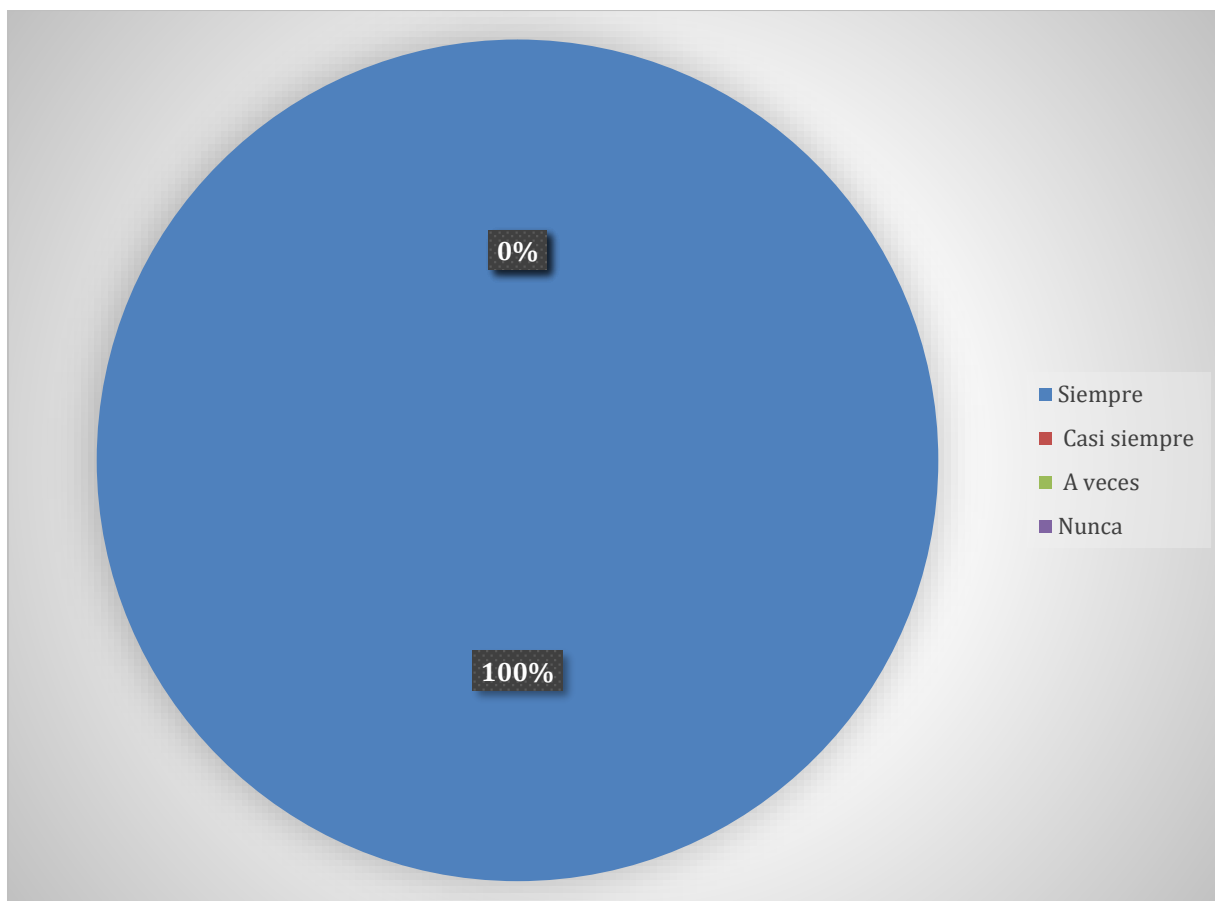




Tabla No. 10

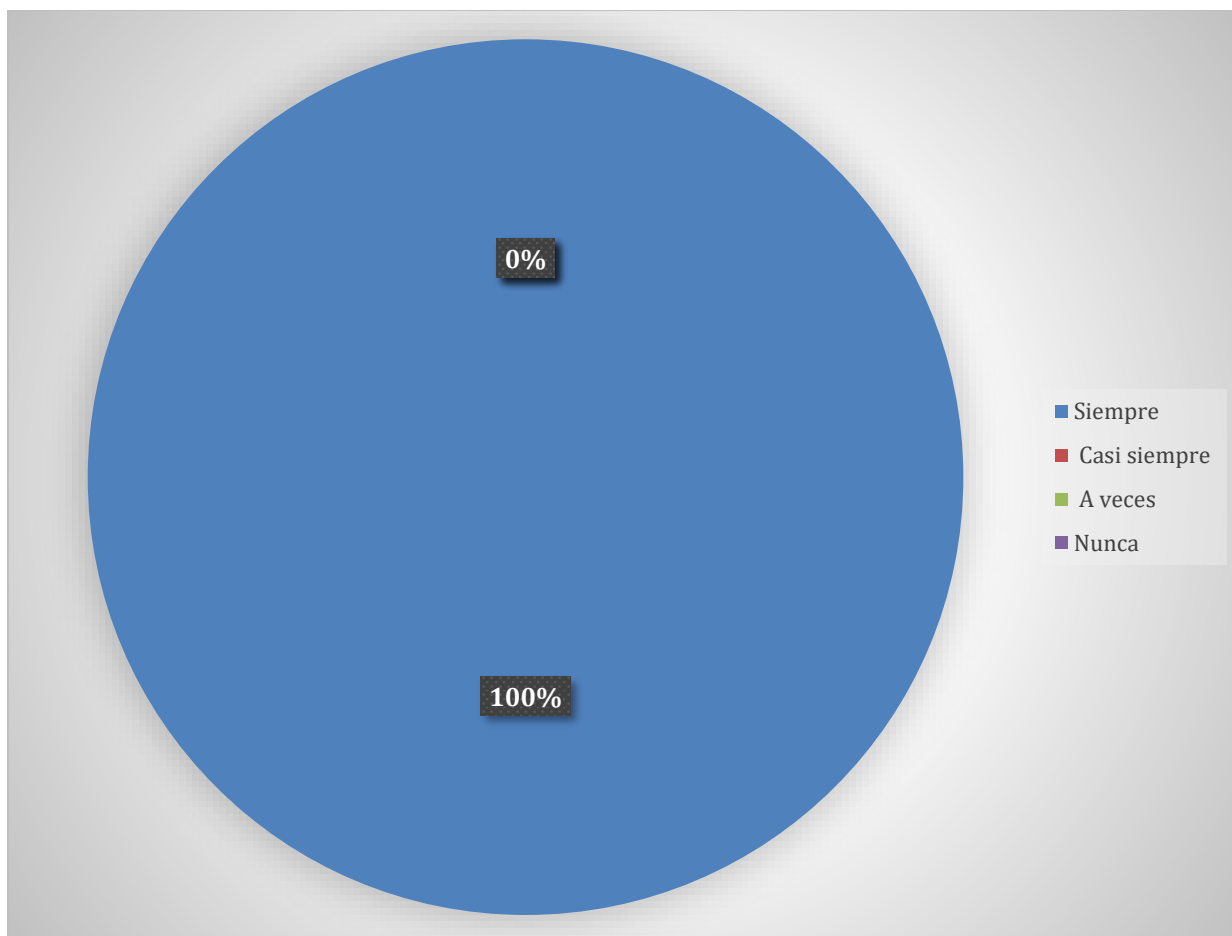
## 10. ¿Puede ser flexible a los cambios?

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Siempre      | 8          | 100%       |
| Casi siempre | 0          | 0%         |
| A veces      | 0          | 0%         |
| Nunca        | 0          | 0%         |
| Total        | 8          | 100%       |

**Fuente:** Pregunta No. 10 aplicada a un equipo de trabajo de nivel medio en una empresa privada.

Según los datos que muestra la tabla el 100% de los encuestados siempre puede ser flexible a los cambios.

Grafica No. 10



### **3.8 Realizar un diagnóstico sobre la situación real identificada mediante la herramienta aplicada, que pondrán al descubierto y permitirán juzgar mejor los factores y las fuerzas que generan conflictos y evidenciaran las áreas de oportunidad que obstaculizan y afectan la convivencia social u organizacional.**

En la empresa xxx, una industria manufacturera, hicieron una reestructuración en el personal administrativo, a la llegada del nuevo gerente este modificó todos los procesos con los cuales se trabajaba en el sistema de producción y validad.

El lunes 5 de diciembre del presente año, la gerencia se reúne con el equipo de producción y le exige que toda la línea de producción debe trabajar hasta las 8:00 la noche sin transporte ni cena, ya que el mismo alegaba que la empresa no estaba en condiciones de cubrir esos gastos.

El gerente de producción se enojó y dijo que no le podían cambiar la programación de esa manera porque entonces no iba a poder cumplir con su función, porque era un abuso retener un personal más de 12 horas y no pagar sus horas extras, ni poder darle la cena, el gerente dijo que era una orden y que él tenía que cumplirla y que si él no podía entonces que se fuera que él no era imprescindible, provocando esta palabra que entraran en una disputa, de desafío e irrespeto de ambas partes, las demás personas que estaban en la reunión tuvieron que mediar entre estos para calmar un poco los aires.

Para poder llegar a la raíz del conflicto lo primero será saber las causas del conflicto.

#### **3.8.1 Causas que generaron el conflicto.**

Las causas que generaron este conflicto, es que la nueva gerencia quiere obligar al personal a trabajar horas extras obligatoria, sin cena y sin transporte.

#### **3.8.2 Herramientas para analizar el conflicto**

Haciendo uso de la confrontación el gerente de recursos humanos, al ser un conflicto administrativo, sentó frente a frente a cada parte, a escuchar la posición de cada quien.

Después de haber escuchado la argumentación de cada una de las partes involucrado el encargado de gestión humana, no le dio la razón a ninguna de las dos partes, ya que no había la necesidad de estallar en esa ira que cada una de

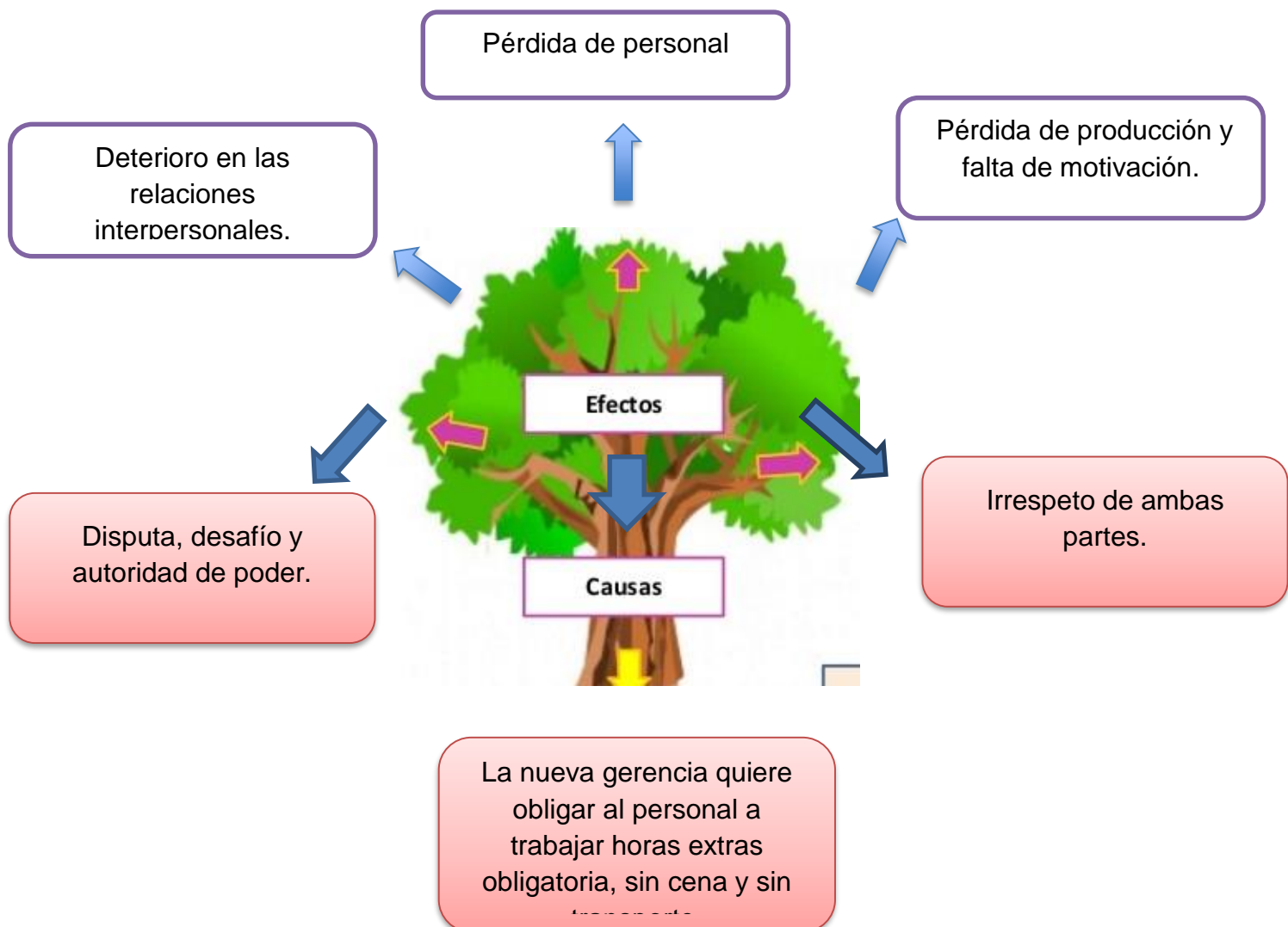
las partes lo hicieron, la mismo alego que ellos son líderes de la empresa y que el personal debe verlo como tal. En cuanto al nuevo gerente le dijo que la empresa tenía normas y que el personal no se le debe exceder sus horarios y mucho menos obligarlo a trabajar en condiciones inhumanas.

**La herramienta utilizada sería el:**

- **Árbol del Conflicto.**

Esta herramienta permite visualizar los aspectos fundamentales de un conflicto; es decir, las causas, los problemas y sus efectos. En este sentido, las raíces del árbol corresponden a las causas del conflicto, el tronco corresponde al problema y las ramas a los efectos.

Dibujar un árbol, tronco, raíces y ramas.



Herramienta del árbol el mediador se sienta con ambas partes del conflicto y a través de la misma se le explica lo que este conflicto puede generar y que las ramas de este conflicto puede alcanzar a sus hijos y su familia.

El mediador le explica que se deben erradicar las raíces del conflicto para poder arrancarlo de raíz, en este caso se les escucha a ambas partes y se llega al mejor convenio posible, para que cada vecino quede conforme con la solución planteada.

### **3.8.3 Estrategias para resolver el conflicto**

Este caso se aplica la mediación entre las partes, porque cada una juega un papel muy importante entre la empresa. Además, la estrategia asociativa se utiliza para inducir a las partes en conflicto a que se acerquen, que comprendan las pretensiones del otro y que lleguen a compromisos.

### **3.8.4 Mejora para el diagnóstico**

Para la solución de este conflicto se recomienda las siguientes mejoras:

- Gestionar nuestras emociones y nuestro comportamiento.
- Prestar atención a los sentimientos que se expresan, así como a la comunicación verbal y no verbal del otro.
- Ser consciente y respetuoso con las diferencias entre ambas posturas. Evitando palabras y acciones irrespetuosas resolverás el problema más rápido.
- Mantener la calma. Si se evitan las reacciones exageradas, es más probable que tu punto de vista tenga más credibilidad.
- Expresar los sentimientos con palabras. Las acciones pueden ser útiles, pero es mejor cuando se acompañan de palabras que expresan de forma directa y honesta cómo se siente la persona.
- Hacer que la relación sea tu prioridad, siendo respetuoso con la otra persona y su punto de vista.
- Mantener la relación interpersonal es prioritario a ganar la discusión.
- Ser específico acerca del tema que se está tratando.

### **3.8.5 Resultado de la encuesta**

Según los datos que arrojó la encuesta el 75% de los encuestados manifestaron que siempre se siente comprometido con la empresa, el 62% siempre le satisface el trabajo que hace, el 87% siempre está dispuesto a

colaborar con la situación de la línea de producción, respectivamente el 62% siempre tiene la capacidad para realizar su trabajo, el 50% siempre ha recibido las Instrucciones necesaria para realizar el trabajo, el 63% a veces está de acuerdo con el tiempo de almuerzo, el 100% siempre están de acuerdo de que si logran la meta cobran más dinero, el 63% a veces está de acuerdo a colaborar con recursos humanos para mitigar el conflicto, el 100% siempre están dispuestos a asistir a reuniones hasta eliminar los malos entendidos y pueden ser flexibles a los cambios.

### **3.9 Recomendaciones finales sobre los resultados obtenidos en el diagnóstico.**

Según la problemática presentada se dan las siguientes recomendaciones:

#### **A la gerencia**

Que mejore las relaciones interpersonales con su personal, ya que la empresa tiene mejor funcionamiento cuando el personal se siente a gusto realizando su trabajo.

Que haga uso de la comunicación efectiva, ya que esto ayuda mucho a que no se generen conflictos.

Que no hagan uso de su poder administrativo, para maltratar al personal que está bajo su cargo, ya que esto generaría un conflicto entre empleados.

#### **Al jefe de producción**

Que cumpla con sus deberes como empleado y siempre defienda sus derechos, pero de manera pasiva, teniendo siempre presente que una actitud negativa puede generar cosas malas tanto en lo laboral como en lo personal.

#### **Al departamento de recursos humanos**

Que continúe con su excelente labor haciendo énfasis a los derechos y deberes de los empleados, comprometiéndose con ellos para que cumplan sus deberes, pero sin poner en riesgo sus derechos como empleados.

## Conclusiones

Después de haber desarrollado este módulo podemos concluir afirmando que el manejo de conflicto entre los trabajadores, debe ser primordial en las organizaciones como en las sociedades, ya que, en determinados momentos éstos afectan de manera negativa el desarrollo y el cumplimiento de metas dentro de una empresa. En muchas ocasiones se generan ciertas disconformidades que pueden ser tratadas al momento sin esperar que pases a mayores o afecte a una mayor cantidad de empleados, obteniendo con ello mejoras en cuanto al desenvolvimiento personal de cada miembro en los lugares en donde desempeñen sus funciones.

Ya que puede llegar a interferir con el desarrollo de los trabajadores, los administrativos o personales a cargo de brindar apoyo frente a estos conflictos, deberán enfatizar mayor prioridad a éstos, a fin de evitar mayores desventajas hacia la productividad empresarial.

No menos importante, los conflictos que se presenten entre los trabajadores de las organizaciones, serán de gran utilidad para éstas, siempre y cuando se apliquen "Formas eficientes de manejo de conflictos, de tal manera se obtendrán beneficiosos resultados, generando así entre cada miembro de la organización la confianza y la seguridad de ser comprendidos, frente a algún hecho o "conflicto" que pueda obstruir y retrasar su capacidad de entrega laboral, a beneficio de la persona, de la organización y de cada miembro que conforma ésta..

Es importante resaltar que el conflicto puede obligar a buscar nuevos enfoques; fomentar la creatividad y mejorar el procedimiento de la resolución de problemas. Si se maneja de manera apropiada el conflicto ayuda a crear el equipo. Sin embargo, si no se procede adecuadamente, puede tener una repercusión negativa sobre el equipo de proyectos. Puede destruir la comunicación (las personas dejan de hablar y compartir información), disminuir la disposición de los integrantes del equipo a escuchar y respetar los puntos de vista de los demás, destruir la unidad del equipo y reducir el nivel de confianza y franqueza.

## **Conclusión General**

Después de haber elaborado el diplomado en Investigación Orientado a las Competencias Blandas en el Manejo de las Emociones, nos quedamos con una gran experiencia y nuevos conocimientos, ya que mediante la misma hemos adquirido y reforzado nuestros aprendizajes, es decir, el aprendizaje que hemos obtenido nos ha ayudado a crecer de manera personal y también nos ha servido para colaborar y aportar un granito de arena en la vida de algunas personas que necesitaban ser intervenidas para cambiar y mejorar su manera de ser y ver la vida.

Los aprendizajes han sido muy significativos, ya que los mismos nos ayudan a fortalecer las competencias del ser, del saber y del saber hacer, las cuales son cualidades muy importantes y necesarias en nuestra formación como futuras psicólogas.

Nos quedamos con un sin número de conocimientos, los cuales podemos aplicar tanto en nuestra futura labor profesional como en nuestra vida personal.

Cabe destacar que haber abordado dicho diplomado, también nos deja como enseñanza que no debemos cerrarnos al conocimiento, que debemos permanecer en la búsqueda e investigación constante para cada día fortalecernos como profesionales y de esta manera desempeñar una labor eficaz y de calidad.


### Referencias Bibliográficas


- Castro, R. (2020, 19 de noviembre) Habilidades blandas; qué son y para qué son importantes. Dpersonas
- Cabrera-Mercado, R. & Quesada-López, P., M. (2017). La Mediación como Método para la Resolución de Conflictos. España: DYKINSON, S.L.
- Espinoza (2020, 06 de junio) Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral. Revista Espacio.
- Fernández, L. (2010) Modelo de intervención en crisis. Grupo Luria
- Fouse, J. (2018) Psicología en tiempos de crisis. Universidad Complutense de Madrid, España
- Fuquen Alvarado, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Tabula Rasa, (1), 265-278.
- Hernández Ortiz, E. (2008). Técnicas didácticas en la enseñanza de la negociación y la resolución de conflictos. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", 8 (1), 0.
- López Pizarro, C. (2002). Mediación: métodos de resolución de conflictos. Límite. Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología, (9), 1-26.
- Martínez, A. (2021, 8 mayo) 5 ejercicios para mejorar tu baja autoestima. Tu espacio de terapia
- Martínez Guzmán, V., & París Albert, S. (2006). Nuevas formas de resolución de conflictos: transformación, empoderamiento y reconocimiento. Revista Katálisis, 9 (1), 27-37.
- Mejía, S. (s/f) Constructos teóricos sobre la atención en crisis. Universidad EAFIT, Medellín, Colombia
- Mendel, E. (2021) La Inteligencia Emocional y las emociones. Psicoactiva
- Montejano, S (2019, 15 de marzo) Resiliencia, qué es y cómo desarrollarla. Psicoglobal
- Osorio, A. (2007) Desarrollo Humano Integral Ágape. Puebla, México
- Pacheco, G. (2004) Mediación. Cultura de Paz. México, Porrúa.
- Pérez Saucedo, J. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción
- Rosario (2021, 23 febrero) Los 12 hábitos de las personas resilientes. El prado
- Rull, A. (s/f) Aprendizajes en tiempos de crisis: como ver lo que he aprendido. El Periódico.



- Redorta, J. (2011). *Gestión de Conflictos: Lo que necesita saber*. España: Editorial UOC.
- Significados (2019) Significado de Emoción. Consultado: 28 de octubre de 2021.
- UIS (2020, 10 de agosto) Guía de atención paciente en crisis emocional – primeros auxilios psicológicos. Universidad Industrial de Santander.
- Vallejos Romero, A. (2009). Conflictividad y modernidad: una ética de mínimos para la resolución de conflictos. *Cuaderno CRH*, 22 (57), 601-615. n de un estado de paz. *Ra Ximhai*, 11 (1), 109-131.

## Anexos


**DEPARTAMENTO DE CURSO FINAL DE GRADO**



**TEST DE HABILIDADES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**Nombres y Apellidos:** M. S. J.      **Fecha:** 25/10/2021

Las preguntas que encontraras en este TEST se refieren a la manera de actuar que tienes habitualmente con las personas con las que sueles relacionarte. No existen respuestas buenas ni malas, sino respuestas sinceras que deben reflejar tu estilo, tu modo habitual de pensar, hacer y sentir.

La manera de responder es la siguiente. Debes colocar una cruz en la letra correspondiente a la palabra que identifique mejor la frecuencia en que te ocurra cada comportamiento (pregunta), las palabras son: NUNCA, ALGUNAS VECES o SIEMPRE.

- Me conozco a mí mismo, sé lo que pienso, lo que siento y lo que hago.**  
 a. Nunca       b. Algunas Veces      c. Siempre
- Soy capaz de auto-motivarme para aprender, estudiar, aprobar, conseguir algo...**  
 a. Nunca       b. Algunas Veces      c. Siempre
- Cuando las cosas me van mal mi estado de ánimo aguanta bien hasta que las cosas vayan mejor.**  
 a. Nunca       b. Algunas Veces      c. Siempre
- Llego a acuerdos razonables con otras personas cuando tenemos posturas enfrentadas.**  
 a. Nunca       b. Algunas Veces      c. Siempre
- Sé qué cosas me ponen alegre y qué cosas me ponen triste.**  
 a. Nunca       b. Algunas Veces      c. Siempre
- Sé lo que es más importante en cada momento.**  
 a. Nunca       b. Algunas Veces      c. Siempre
- Cuando hago las cosas bien me felicito a mí mismo.**  
 a. Nunca       b. Algunas Veces      c. Siempre
- Cuando los demás me provocan intencionadamente soy capaz de no responder.**  
 a. Nunca       b. Algunas Veces      c. Siempre
- Mi fijo en el lado positivo de las cosas, soy optimista.**  
 a. Nunca       b. Algunas Veces      c. Siempre
- Controlo mis pensamientos, pienso lo que de verdad me interesa.**  
 a. Nunca       b. Algunas Veces      c. Siempre

11. Hablo conmigo mismo, en voz baja claro.  
a. Nunca  b. Algunas Veces c. Siempre
12. Cuando me piden que diga o haga algo que me parece inaceptable me niego a hacerlo.  
a. Nunca  b. Algunas Veces c. Siempre
13. Cuando alguien me critica injustamente me defiendo adecuadamente con el diálogo.  
a. Nunca  b. Algunas Veces c. Siempre
14. Cuando me critican por algo que es justo lo acepto porque tienen razón.  
a. Nunca  b. Algunas Veces c. Siempre
15. Soy capaz de quitarme de la mente las preocupaciones que me obsesiona.  
a. Nunca b. Algunas Veces  c. Siempre
16. Me doy cuenta de lo que dicen, piensan y sienten las personas más cercanas a mí (amigos, compañeros, familiares...)  
a. Nunca  b. Algunas Veces c. Siempre
17. Valoro las cosas buenas que hago.  
a. Nunca  b. Algunas Veces c. Siempre
18. Soy capaz de divertirme y pasármelo bien allí donde esté.  
a. Nunca b. Algunas Veces  c. Siempre
19. Hay cosas que no me gusta hacer pero sé que hay que hacerlas y las hago.  
a. Nunca  b. Algunas Veces c. Siempre
20. Soy capaz de sonreír.  
a. Nunca  b. Algunas Veces c. Siempre
21. Tengo confianza en mí mismo, en lo que soy capaz de hacer, pensar y sentir.  
a. Nunca  b. Algunas Veces c. Siempre
22. Soy una persona activa, me gusta hacer cosas.  
a. Nunca  b. Algunas Veces c. Siempre
23. Comprendo los sentimientos de los demás.  
a. Nunca  b. Algunas Veces c. Siempre
24. Mantengo conversaciones con la gente.  
a. Nunca  b. Algunas Veces c. Siempre
25. Tengo buen sentido del humor.  
a. Nunca  b. Algunas Veces c. Siempre

26. Aprendo de los errores que cometo.  
 a. Nunca     b. Algunas Veces     c. Siempre
27. En momentos de tensión y ansiedad soy capaz de relajarme y tranquilizarme.  
 a. Nunca     b. Algunas Veces     c. Siempre
28. Soy una persona realista, con los demás.  
 a. Nunca     b. Algunas Veces     c. Siempre
29. Cuando alguien se muestra muy nervioso/a o exaltado/a le calmo y la tranquilizo.  
 a. Nunca     b. Algunas Veces     c. Siempre
30. Tengo las ideas muy claras sobre lo que quiero.  
 a. Nunca     b. Algunas Veces     c. Siempre
31. Controlo bien mis miedos y temores.  
 a. Nunca     b. Algunas Veces     c. Siempre
32. Si he de estar solo estoy, y no me agobio por eso.  
 a. Nunca     b. Algunas Veces     c. Siempre
33. Formo parte algún grupo o equipo de deporte o de ocio para compartir intereses o aficiones.  
 a. Nunca     b. Algunas Veces     c. Siempre
34. Sé cuáles son mis defectos y cómo cambiarlos.  
 a. Nunca     b. Algunas Veces     c. Siempre
35. Soy creativo, tengo ideas originales y las desarrollo.  
 a. Nunca     b. Algunas Veces     c. Siempre
36. Sé qué pensamientos son capaces de hacerme sentir feliz, triste, enfadado/a, altruista, angustiado/a...  
 a. Nunca     b. Algunas Veces     c. Siempre
37. Soy capaz de aguantar bien la frustración cuando no consigo lo que me propongo.  
 a. Nunca     b. Algunas Veces     c. Siempre
38. Me comunico bien con la gente con la que me relaciono.  
 a. Nunca     b. Algunas Veces     c. Siempre
39. Soy capaz de comprender el punto de vista de los demás.  
 a. Nunca     b. Algunas Veces     c. Siempre
40. Identifico las emociones que expresa la gente de mi alrededor.  
 a. Nunca     b. Algunas Veces     c. Siempre