CURSO DE MANEJO DE EMOCIONES EN SITUACIONES DE CRISIS

LIDERA
Tu desarrollo



MÓDULO 2: GESTIÓN DE LAS RELACIONES

2.1 Inteligencia y desinteligencia en equipos y su impacto en momentos de crisis

- ## Inteligencia y desinteligencia emocional

DEFINICIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL



La noción de inteligencia está vinculada a la capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de una solución. Es posible distinguir entre diversos tipos de inteligencia, según las habilidades que entran en juego. En cualquier caso, la inteligencia aparece relacionada con la capacidad de entender y elaborar información para usarla de manera adecuada.

Emocional, por otra parte, es aquello perteneciente o relativo a la emoción (un fenómeno psico-fisiológico que supone una adaptación a los cambios registrados de las demandas ambientales). Lo emocional también es lo emotivo (sensible a las emociones).



El concepto de inteligencia emocional fue popularizado por el psicólogo estadounidense *Daniel Goleman* y hace referencia a la capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos. La persona, por lo tanto, es inteligente(hábil) para el manejo de los sentimientos.

Para **Goleman**, la inteligencia emocional implica cinco capacidades básicas: descubrir las emociones y sentimientos propios, reconocerlos, manejarlos, crear una motivación propia y gestionar las relaciones personales.

Goleman afirma que inteligencia emocional es un término que **incluye grandes tipos**:

1. **La Inteligencia Personal.**
2. **La Inteligencia Interpersonal.**

1. Inteligencia Personal



Está compuesta a su vez por una serie de competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos. Esta inteligencia comprende **tres componentes**:

- **Conciencia en uno mismo:** es la capacidad de reconocer y entender las propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que éstos tienen sobre los demás y sobre el trabajo.
- **Autorregulación o control de sí mismo:** es la habilidad de controlar nuestras propias emociones e impulsos para adecuarlos a un objetivo, de responsabilizarse de los propios actos, de pensar antes de actuar y de evitar los juicios prematuros.
- **Auto motivación:** es la habilidad de estar en un estado de continua búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a los problemas y encontrando soluciones.

2. Inteligencia Interpersonal



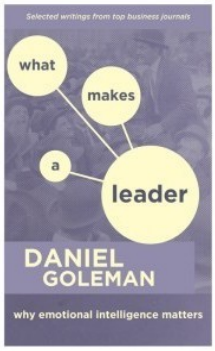
Al igual que la anterior, esta inteligencia también está compuesta por otras competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con los demás:

- **Empatía:** es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar, y responder correctamente a sus reacciones emocionales.
- **Habilidades sociales:** es el talento en el manejo de las relaciones con los demás, en saber persuadir e influenciar en los otros.

• Inteligencia emocionar en nuestro equipo

Considerado como un nuevo paradigma, el libro -que se tradujo a 40 idiomas y vendió cinco millones de copias- fue el inicio de un nuevo campo de investigación en la psicología que ha tenido repercusiones a nivel educacional y laboral.

Doctorado en psicología en la Universidad de Harvard, Goleman es cofundador del centro *Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning (CASEL)*.



Su último libro, "What Makes a Leader: Why Emotional Intelligence Matters", es una recopilación de artículos publicados en la Revista de Negocios de Harvard y otras publicaciones especializadas.

Lo que realmente marca la diferencia, asegura Goleman, es su nivel de inteligencia emocional, es decir, **la habilidad para identificar y monitorear sus emociones** personales y de los demás.

Y esa es la piedra angular de su trabajo.

"Las empresas miran cada vez más a través del lente de la inteligencia emocional al momento de contratar, promover y desarrollar a sus empleados", le dice a BBC Mundo Daniel Goleman.

"Años de estudios muestran que **mientras más inteligencia emocional tenga una persona, mejor será su desempeño**".

Goleman llegó a establecer que el concepto de inteligencia emocional incluye **12 características esenciales** para que las personas logren sus objetivos de desarrollo y tengan éxito a nivel profesional:

- Autoconciencia emocional
- Autocontrol emocional
- Adaptabilidad
- Orientación al logro
- Visión positiva
- Empatía
- Conciencia organizacional
- Influencia
- Orientación y tutoría
- Manejo de conflictos
- Trabajo en equipo
- Liderazgo inspirador



Goleman asegura cuáles son las tres habilidades más poderosas de ese grupo para tener éxito en el trabajo.

El psicólogo estadounidense eligió **la habilidad de orientarse al logro, la empatía y la influencia**. Y **Orientarse al logro** "Escogería la orientación al éxito, entendida como la capacidad de seguir esforzándome para conseguir los objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos. En estos tiempos esto parece muy importante", le dice Goleman a BBC Mundo.

"Las empresas miran cada vez más a través del lente de la inteligencia emocional al momento de contratar, promover y desarrollar a sus empleados", dice Goleman.

Esa decisión de enfocar tus esfuerzos hacia lo que te has propuesto implica desarrollar la capacidad de resiliencia o **adaptación** frente a condiciones adversas y una perspectiva positiva frente a las circunstancias para seguir avanzando hacia tu meta, explica.

Una de las maneras de desarrollar esta habilidad, dice el investigador, es recordarse constantemente la **satisfacción** que vas a sentir cuando cumplas tus objetivos. Ese pensamiento es una fuerza que te ayuda a seguir avanzando. Y esforzarse por cumplir o superar un estándar de excelencia, tomando de buena manera los comentarios que otras personas hacen sobre tu trabajo.

Empatía

Para Goleman la empatía se relaciona con la capacidad de sintonizarse con las necesidades y sentimientos de las personas con las que tienes que interactuar, ya sea en el trabajo, con clientes y con amigos.



Se trata de prestar atención a las otras personas y tomarse el tiempo para entender qué están tratando de decir y cómo se sienten.
Por eso es clave la capacidad de escuchar y hacer preguntas. Y aunque la empatía es una habilidad que toma tiempo desarrollar, una práctica que puede servir es **"ponerse en los zapatos de la otra persona** de una manera profunda", dice Goleman.

Influencia

La influencia se refiere básicamente a la capacidad de "transmitir tu argumento a las personas clave de una manera convincente, especialmente a aquellas personas cuyas decisiones te pueden ayudar a conseguir tus metas", explica el psicólogo.

Goleman propone practicar la habilidad de influir a través de los juegos de roles. Una buena técnica para desarrollar esta característica dice Goleman, es el **juego de roles**.



Aunque pueda parecer incómodo al principio, se trata de ejercitarse tratando de **convencer** a otra persona. Esta práctica permite prepararse para cuando llegue un momento real en que deba aplicarse el poder de convencimiento.

¿Cuál es la trampa?

Una trampa bastante común en la que caen las personas explica Goleman,es que definen la inteligencia emocional de una manera muy reducida.

Es decir, se enfocan en uno o dos características y dejan de lado la complejidad del concepto.

"Al poner la atención en su **sociabilidad y simpatía**, pierde de vista todos los otros rasgos esenciales de la inteligencia emocional que le pueden faltar, que pueden convertirlo en un líder más fuerte y efectivo ", apunta el psicólogo.



Eso hace que, aunque las habilidades más poderosas son la orientación al logro, la empatía y la influencia, no hay que dejar de lado el resto de las características que hacen que una persona desarrolle un alto nivel de inteligencia emocional.

2.2 Vínculo y confianza en situaciones de alto estrés

Hay **sentimientos** que tienen que ver con cómo observamos o recibimos actitudes de un otro. En este sentido, la confianza no existe si no tenemos delante un otro a quien depositarle ese sentimiento, alguien en quien confiar, creer y en quien tener **seguridad**. Es un elemento de suma importancia en muchas de las relaciones que establecemos como seres humanos y ello no sólo desde el punto de vista económico sino también desde el cariño, el amor y el **compañerismo**.

Los vínculos que se establecen en base a la confianza son más duraderos y sanos.

Queda claro que todos aquellos vínculos o relaciones que podamos tener a lo largo de nuestra vida no son iguales. En algunos de ellos depositamos más expectativas o, incluso, por el mismo funcionamiento propio de la **sociedad**, exigimos diferentes cosas, acciones o reacciones. Así, hay relaciones en las que necesitamos que se consolide la confianza y en otras en las que puede no estar presente y el vínculo no por eso se destruye.



Sin embargo, es importante destacar que mientras más confianza haya en los vínculos que establecemos con otras personas, más sanos serán esos vínculos y tal vez más duraderos. De todos modos, el problema aquí yace en el hecho de que la confianza no es algo que uno pueda medir, controlar o establecer de modo unidireccional sino que implica un compromiso y un esfuerzo de parte de todos los que participan en el vínculo.

Es claro que el lazo que uno puede tener con sus padres no es igual al que uno tiene con sus amigos, con su pareja, con sus hijos, con sus compañeros de trabajo. Esto quiere decir que de acuerdo a cada relación que vayamos desarrollando deberemos establecer diferentes tratos y formas de vincularnos que nos permitan aprovechar al máximo esa relación.

- **Construir la confianza desde uno mismo: autoestima y apertura**

Una persona que establece vínculos con otras personas sabe que no siempre se llevará bien con todas las personas que se cruce en la vida. Es importante en este sentido comprender que antes que querer a otros es central quererse a uno mismo, trabajar la autoestima y reconocer cuáles son los elementos que a uno le hacen bien y los que no. Una vez que se logre esto se puede comenzar a pensar en el vínculo que uno mantiene conlos demás. Mientras una persona no tenga desarrollada o bien cimentada su autoestima es probable que establezca con los demás vínculos poco sanos, que fácilmente se pueden convertir en vínculos destructivos.

Cuando contamos con un nivel de autoestima coherente con nuestra forma de ser podemos acceder a una apertura sana y beneficiosa con los demás, ya que podremos relacionarlos desde otro lugar: atendiendo las necesidades de los otros pero teniendo en cuenta principalmente las nuestras. Todo esto contribuye sin duda alguna a la armonía en las relaciones.



- **La falta de confiabilidad como un problema central de los vínculos humanos**

Cuando no existe confianza ni un mínimo nivel de confiabilidad en los vínculos que tenemos, es difícil que las cosas funcionen bien. Esto es así ya que a pesar de no necesariamente querer o tener cariño por la otra persona, la confianza es lo que nos permite saber que no nos perjudicarán, ni nos lastimarán. Si esto no ocurre, las relaciones pueden volverse tóxicas, dañinas y peligrosas. Así, todas las relaciones como por ejemplo las de pareja, las laborales, etc. necesitan algún tipo de confianza o seguridad.



Sin embargo, también se puede tener con uno mismo si nos entendemos a nosotros como un otro a quien dar fuerzas. El autoestima y la confianza en que lo que hagamos puede salir bien, que podemos mejorar o arreglar errores cometidos es importante porque también contribuye a que tengamos una relación más sana con nosotros mismos, que no nos juzguemos ni seamos tan duros con nuestras acciones.

2.3 Gestión de la comunicación en contextos altamente complejos

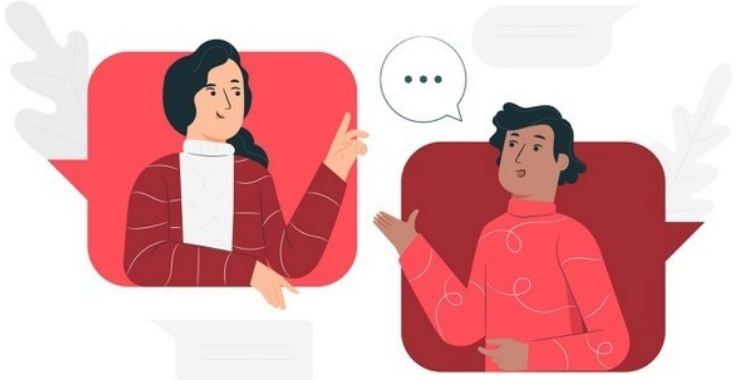
- **La comunicación como acción de coordinar acciones**

En principio, diremos que la comunicación es un fenómeno que involucra un interjuego imbricado y complejo entre palabras, gestos, tonos y conductas. Cada uno de ellos tiene la posibilidad de redefinir y dar sentido a los otros componentes presentes en los actos comunicativos. Cuando alguien dice: "¿qué pasa con el informe que pedí la semana pasada?", el tono de voz y la gestualidad que acompañan esas palabras pueden marcar grandes diferencias en la interpretación que pudiera hacer quien escucha.

Asimismo, si a la frase anterior se le agrega un tono serio y amenazante: "mañana lo quiero en mi escritorio sin falta", y al otro día no se pide el informe, aparece una incoherencia donde la conducta resignifica la palabra antes dicha, volviéndola menos verosímil.



Rafael Echeverría (1997), en el capítulo "El poder de las conversaciones", focaliza la acción generativa del lenguaje; es decir, el poder que tiene la comunicación y las conversaciones para construir sentido, orientar acciones con otros y moldear nuestras relaciones personales. En este sentido, el autor define la conversación como "la danza que tiene lugar entre el hablary el escuchar, y entre el escuchar y el hablar" (Echeverría).



El autor identifica cuatro tipologías de conversación que se dan en situaciones problemáticas:

1. **La conversación de juicios personales:** Está constituida por una cadena de juicios a través de los cuales interpretamos un hecho. Esta modalidad de conversación se limita a enjuiciar el problema. Implica una forma de reaccionar, pero no modifica el quiebre (problema) sino que nos mantiene en él. Por ejemplo: "Claudia es arbitraria con los permisos y excepciones a los usuarios". Más que hablar del problema, hablo de Claudia. La conversación de juicios tiene una fuerte carga de valorizaciones y calificativos sobre las situaciones y acontecimientos. Pero también da cuenta de las "etiquetas" y preconceptos que construimos de las personas.

2. **La conversación para la coordinación de acciones**: Es la conversación que actúa directamente sobre el quiebre (problema). Con esta modalidad de conversación generamos acciones futuras para enfrentarlo. Su objetivo es intervenir en el estado de las cosas. Un ejemplo de este tipo de conversación es cuando hacemos un pedido: "Claudia, es importante que sólo autorices lo que dispone el reglamento, y te pido que ante cualquier necesidad de excepción me consultes".

3. **La conversación para posibles acciones**: Es la conversación que podemos efectuar cuando no sabemos qué acciones emprender para hacer frente al quiebre; orienta a explorar nuevas acciones y posibilidades a fin de resolverlo. Por ejemplo cuando nos abrimos a la posibilidad de preguntar y buscar alternativas: "Claudia, he tenido varias demoras en devoluciones por excepciones que autorizaste. Sabiendo que hay algunas situaciones que puedan justificarlo, ¿podemos ver juntas qué puede estar pasando y si hay algo que merece revisarse?"

4. **La conversación para posibles conversaciones:** Es la que aborda no el quiebre inicial (el problema originario) sino el quiebre de no ser capaz de sostener la conversación que, a nuestro parecer, deberíamos tener. Resulta adecuada cuando por ejemplo la persona con la que debemos conversar no está abierta a enfrentar el tema. Por ejemplo: "Claudia, estoy preocupada porque vuelven a surgir problemas sobre cuestiones que ya hemos conversado varias veces. Creo que en algo no nos estamos entendiendo, ya que estos inconvenientes nos perjudican seriamente. Es posible que no lo veas de la misma manera, por eso necesito que conversemos".

Echeverría también hace otra distinción en las conversaciones en el marco de las relaciones personales**: las conversaciones públicas y las conversaciones privadas.** Mientras las primeras refieren a las conversaciones que tenemos con otras personas, las conversaciones privadas son aquellas que mantenemos con nosotros mismos. Se trata de nuestro diálogo interno, un encadenamiento de pensamientos que –a veces- sin mucha conciencia tienen alto impacto en nuestros comportamientos y decisiones. Veamos un ejemplo:

Finalmente, al trabajar este tema en relación al abordaje de las organizaciones como unidades lingüísticas, define a la organización como una red de conversaciones y a la estructura organizacional como red de promesas mutuas. Al respecto le sugerimos que lea atentamente este apartado e intente responder a los siguientes interrogantes: ¿A qué se refiere el autor con ello? En la gestión y la conducción en organizaciones ¿qué implicancias le atribuye a las conversaciones y al lenguaje?

- ## La comunicación efectiva, asertiva y afectiva.

Comunicación efectiva

La **comunicación efectiva** es un tipo de **comunicación** en la que conseguimos transmitir el mensaje de una forma entendible y muy clara para el receptor sin provocar dudas, confusiones o posibles interpretaciones equivocadas.

Comunicación afectiva

Se puede definirse a la **comunicación afectiva** como el medio por el cual la persona, emite y recibe información interactuando con otras personas, por medio de palabras habladas, escritas, gestos, miradas que denotan su **afectividad**, creando así una capacidad de intercambio de información.

Comunicación asertiva

La **comunicación asertiva** es aquella que nos permite expresar los pensamientos de manera honesta, directa y correcta. El respeto es fundamental a la hora de defender nuestras propias creencias.



- **Relación entre ellas**

Uno de los mayores problemas en la comunicación es que muchas veces escuchamos para responder y no para comprender. La escucha activa tiene que ver con la atención que prestamos a un interlocutor o emisor de mensajes. Para que esto suceda necesitamos hacer dos cosas, primero prestar atención a quien nos habla, segundo analizar toda la comunicación no verbal que está transmitiendo de forma continua. Ahora bien, es importante enviar señales de "escucha activa" como asentir con la cabeza de forma positiva cuando el emisor habla, pero también es muy importante no interrumpir o cortar la narrativa que se está produciendo, además debemos ver a los ojos directamente a la persona que nos está hablando para mostrarle interés, pero sobre todo nuestra actitud hacia la otra persona es determinante para demostrar que nos importa el relato que nos está haciendo.

La escucha activa no se refiere a estar de acuerdo con lo que alguien nos dice sino a prestar atención a lo que nos dice. Cuando atendemos la comunicación, información y los argumentos de las otras personas estamos entregando el tiempo, algo muy importante, y estamos generando un clima de confianza y reciprocidad. Sin embargo, no todas las personas merecen nuestra confianza, por ello se considera un regalo sagrado valorar el tiempo y la confianza.

La comunicación no es conveniente, es imprescindible, pues no entender esto sería un grave error. Además, por fácil que parezca, la comunicación es tan importante para todos los ámbitos de la vida, que por eso existe el arte de comunicar bien.

La empatía tiene que ver con la comprensión y el respeto, pues parte de ponernos en el lugar de la otra persona, así como de establecer conexiones que van más allá de las palabras. La escucha activa y la comunicación asertiva siempre hablaran sobre la personalidad de quien las pone en práctica.

La comunicación asertiva se trata específicamente de decir lo que deseo de forma precisa y contundente, las características de una persona asertiva son que su personalidad es muy equilibrada. Los podemos reconocer porque no tendrá ningún empacho en expresar sus sentimiento, ideas, deseos y emociones o diferir de las opiniones de otros. La diferencia con otras personas es que establece el marco del respeto para contrastar, debatir o argumentar sus opiniones, pero nunca amenazando a los demás.

La comunicación asertiva se apoya en dos principios que son: La Seguridad y la Sensibilidad. Por una parte, la seguridad nos da propiedad cuando hablamos, esto es muy importante porque es lo que otros percibirán de nosotros cuando nos comunicamos. Esa seguridad que los otros ven en nosotros les ayuda a respetar nuestras ideas, aunque tampoco estén de acuerdo. Además, envía el mensaje que no somos personas fáciles de manipular. Con respecto a la sensibilidad tiene que ver con el tacto que tenemos para escuchar como para expresarnos, pues interpretamos que cuando hacemos una crítica la mayoría de las personas no están preparadas para recibirla. Es por ello, que para evitar el choque tendremos que ser muy cuidadosos con lo que decimos y como lo decimos. Esto tiene que ver con el tono, entonación, la velocidad y el volumen de la voz, además de los gestos y expresiones faciales que emitimos.

Nunca debemos perder de vista que la comunicación es un proceso de interacción en el que se produce un intercambio de sentimientos, información, ideas, emociones, conocimiento y todo lo que conlleva la trasmisión de un mensaje que necesita ser retroalimentado.

La mayor dificultad de la comunicación es pensar que es fácil. Comprender los procesos de comunicación implica ser mucho más minucioso y elaborado que solo articular los mensajes. Sin duda alguna, la comunicación eficaz es aquella que antepone el control emocional con el único objetivo de comunicar bien, además de establecer una conexión de doble vía, la cual siempre tendrá una conducta de reciprocidad y respeto para con los demás.

En suma, tanto la escucha activa y la comunicación asertiva requieren de actitud, tolerancia y comprensión. No se trata solamente de hablar sino incluso de sacrificar las palabras para comprender el ímpetu emocional de otras personas e interpretar el mejor momento para expresarnos.

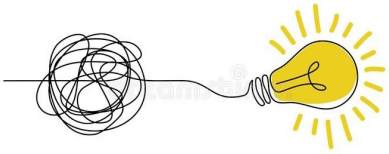


- **REGLAS PARA QUE UNA COMUNICACIÓN SEA EFECTIVA**

1. Simplicidad: use palabras fáciles

El lenguaje más efectivo es el que clarifica, no el que oscurece. Pero para eso el orador debe tener claro qué quiere transmitir. A este propósito, Einstein acuñó una frase muy gráfica: *"If you can't explain it simply, you don't understand it well enough"*.

Beefeater utilizó las primeras letras de su nombre comercial en sus lemas





2. Brevedad: utilice frases cortas

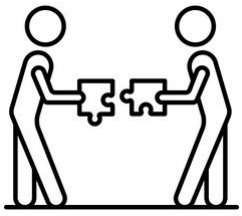
"No uses cuatro palabras si lo puedes decir con tres" es el segundo consejo de Luntz.

3. La credibilidad es tan importante como la filosofía

Para que los consumidores compren el producto, tienen que creer en él. En momentos de crisis es importante recuperar la confianza de sus consumidores: y la credibilidad se obtiene cuando el mensaje se adecúa a la realidad percibida.

Así lo hizo McDonald's, respondiendo a posibles preguntas de sus clientes





4. La coherencia importa: repita

Esta repetición (tenaz y persistente) se refiere tanto a las palabras como al mensaje.
Duracell lleva décadas con su mensaje «dura más».

5. Novedad: Ofrezca algo nuevo

Busquemos lo novedoso de nuestro mensaje o redefinamos una antigua idea para hacer más atractivo el producto o servicio.



La campaña «Open your mind» de Smart es un buen ejemplo.

6. El sonido y la textura importan



Las rimas enfatizan la sonoridad que defiende Luntz y facilitan la memorización del mensaje.

«El frotar se va a acabar», una rima que dio esperanzas a muchas personas.

7. Hable con ambición

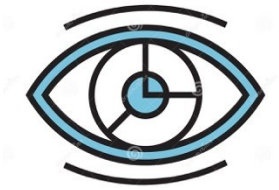
Se trata de personalizar y humanizar el mensaje para activar recuerdos emotivos, o proyectar deseos y aspiraciones. «La gente olvida lo que dijiste, pero nunca olvidarán lo que les hiciste sentir». Si el oyente puede aplicar el lenguaje a una situación general o a una condición humana, habremos conseguido la humanización. Y si lo relaciona con sus experiencias habremos conseguido la personalización.

Para promocionar Energía Verde de Iberdrola se utilizó la frase “Cada vez que uses el secador un prado se llenará de flores”.



8. Visualice

Las palabras refuerzan las imágenes, pero también las pueden crear. Activarla imaginación es imprescindible. La palabra «imaginar» es quizá la herramienta de comunicación única más poderosa porque permite a cada persona crear una imagen de una visión personal que lleva en su corazón y en su mente.



Si te lo explican con fútbol: ‘Padres e hijos’. Un gran ejemplo de cómo lograr que el interlocutor imagine o represente un mensaje.

9. Formule una pregunta

Y que la respuesta sea el producto. Si la afirmación o la pregunta es retórica la reacción se convierte en personal, y la comunicación personalizada y participativa es la mejor.



10. Proporcione un contexto y explique la relevancia

Hay que decir a las personas el *porqué* de un mensaje antes de decirles el *en consecuencia* y el *de forma que* (la solución). Lakoff llama a esto enmarcar. Luntz prefiere contexto, porque así se establece el valor del mensaje, su impacto y su relevancia. Encontrar el correcto *porqué* -poner en común una necesidad- es tan importante como el *cómo* que se ofrece.



La relevancia consiste en detectar la necesidad del público: si no es imposible que nos escuchen.

2.4 Gestión de las emociones y las competencias blandas en situaciones de crisis

- **¿Qué son las emociones y los sentimientos?**

Las emociones son reacciones que todos experimentamos: alegría, tristeza, miedo, ira… Son conocidas por todos nosotros pero no por ello dejan de tener complejidad. Aunque todos hemos sentido la ansiedad o el nerviosismo, no todos somos conscientes de que un mal manejo de estas emociones puede acarrear un bloqueo o incluso la enfermedad.

Estas son algunas de las situaciones y reacciones fácilmente identificables que se producen habitualmente en los seres humanos:

- Temor a perder la vida o amenaza de un resultado negativo. Reaccionamos luchando, huyendo, manteniendo la situación de alerta o paralizándonos.
- Confrontación de intereses son nuestros semejantes. Reaccionamos con ira o enojo.
- Pérdida de un ser querido. Reaccionamos con tristeza y empatizamos con las personas que nos apoyan.
- Celebración de un éxito o enamoramiento. Reaccionamos con exaltación.
- Esfuerzo ante un desafío. Reaccionamos con satisfacción y alegría.
- Ante personas que necesitan nuestra ayuda. Reaccionamos de manera rápida y altruista aún a riesgo de nuestra seguridad.
- …

En todos los casos estas reacciones nos ayudan a afrontar mejor esas situaciones.

Para explicar más profundamente los cambios que experimentamos, vamos a centrarnos en el miedo que por ejemplo sentimos ante una situación de peligro en la que puede estar en juego nuestra propia vida.

A **nivel cognitivo**, es decir, en lo que concierte a nuestra capacidad de comprensión, juicio, memorización y razonamiento, el miedo puede hacernos perder la capacidad de controlar nuestra conducta haciendo que reaccionemos de manera similar a otras especies menos evolucionadas como los reptiles. Es decir, reaccionaremos tratando de decidir si tenemos

más posibilidades de sobrevivir luchando, huyendo o quedándonos paralizados. Esta manera de reaccionar, este "programa", reside en la amígdala, en la parte más profunda de nuestro cerebro.

En este órgano "emocional" no tenemos conciencia ni capacidad de decisión y además en él quedan registrados los sucesos que hemos vivido y las sensaciones que hemos percibido lo que hace que no nos olvidemos de lo que nos ha pasado y tratemos de evitarlo en un futuro.

En lo que se refiere al **nivel fisiológico** y dependiendo de la conducta que vayamos a desarrollar ante la situación, se activarán una serie de respuestas procedentes de diferentes sistemas: tensión muscular, presión arterial, ritmo respiratorio, temperatura periférica, sequedad en la boca etc. que nos prepararán de diferente manera según la respuesta.

A **nivel subjetivo**, es decir, dependiendo totalmente del individuo, experimentaremos una serie de sensaciones físicas, intensas,desagradables y descontroladas que junto con los cambios cognitivos y algunos pensamientos sobre el peligro y sus consecuencias harán quetengamos una experiencia de terror única e imborrable.

Ya hemos analizado cada una de las tres respuestas que se producen. La suma de todas ellas es lo que provocará nuestro comportamiento, ya sea lucha, huida o paralización, en las mejores condiciones para salvar la vida e intentar no volver a vernos en una situación similar de peligro.

Por otra parte, hay reacciones emocionales que se producen ante situaciones que no hemos vivido todavía, es decir, cuando las anticipamos o las imaginamos. Un claro ejemplo es lo que sentimos cuando vemos alguna escena en alguna película, leemos algún texto o recordamos o pensamos en algún suceso.

El tono hedónico, es decir, el placer que experimentamos o la sensación agradable o desagradable son "la sal de la vida". Es algo esencial para la memoria, para la toma de decisiones, para nuestros juicios y razonamientos, para nuestra conducta, nuestras relaciones sociales y nuestro bienestar ya que:

- Las experiencias emocionales son las más valoradas. Como curiosidad, existen más de 15.000 palabras en inglés para definir estados emocionales.
- Los recuerdos que conservamos son mayoritariamente emocionales.

- Necesitamos tensión emocional para decidir.
- Decidimos muchas veces de manera emocional.
- Las emociones nos preparan, nos motivan y nos guían.

Hay otra serie de términos y conceptos muy relacionados con este tema como, por ejemplo, **los sentimientos**. Éstos son más duraderos que las emociones, que son temporales y están más vinculados a la reflexión. No suelen estar relacionados con sensaciones físicas intensas, son más suaves y no ponen en marcha comportamientos de manera inmediata. Para comprenderlo mejor, podemos hablar de la reacción emocional de miedo ante una serpiente que hemos visto en el campo mientras que hablaríamos de sentimiento de miedo hacia las serpientes, algo más general y no vinculado a una situación determinada.

Otro concepto es el **estado de ánimo**. Un sinónimo podría ser la "vivencia emocional" y como los sentimientos, suele ser más intenso y más prolongado que la emoción. Suele usarse mucho la expresión, al hablar de una persona que tras una pérdida importante se encuentra deprimido y tiene episodios frecuentes de tristeza. El estado de ánimo contrario sería el alegre.

El término **afectividad** englobaría todos los anteriores, incluidas las emociones, y es el término más genérico de todos.

Finalmente, hay que distinguir entre un estado emocional y una característica inherente a un individuo. No es lo mismo estar nervioso o ansioso por el examen que vamos a tener hoy que ser nervioso. El primer caso es una situación temporal que finaliza cuando lo hace el examen y sin embargo en el segundo, hablamos de un rasgo de la personalidad que acompaña al individuo en diferentes situaciones y a lo largo de su vida.

• Cómo fortalecer tu inteligencia emocional en tiempos de crisis

Comprender las emociones y los sentimientos propios ante cualquier crisis que genere angustia y estrés es una cuestión de habilidades. Estas son conocidas como inteligencia emocional y es lo que permitirá a cada persona afrontar esas situaciones abrumadoras con distintas perspectivas.

La psicóloga de la Universidad Americana, UAM, Melba Bermúdez, comparte estos consejos que te ayudarán a fortalecer tu inteligencia

emocional y poner en práctica acciones de autocuidado para abonar a tu bienestar físico y emocional, y el de los tuyos.

1. ***Nombra las emociones y normalízalas.*** Todas las emociones y sentimientos son permitidos, aprender a expresarlos te liberará. Tenerlos embotellados pueden llevarte a explotar de manera negativa.

2. ***Cuida tus energías.*** Aprende a establecer límite con amigos y familiares que solo hablan o comparten información negativa. Mira noticias positivas.

3. ***Practica la empatía.*** No tomes nada a personal. Recordar que cada familiar o amigo tiene su propia idea de la situación y la expresa desde su perspectiva. Escucha y respeta sus opiniones.

4. ***Programa actividades en casa.*** Realiza algo que te gusta por almenos una hora al día, algo que te recargue positivamente. Podrías aprender algo nuevo.

5. ***Comunícate regularmente con familiares y amigos.*** Las redes sociales y las tecnologías pueden ser grandes aliadas.

6. **Acepta los cambios.** Se amable con vos mismo. Estamos haciendo lo mejor que podemos ya que nadie estaba preparado ante la situación. Admití que los planes cambiaron y será necesario rediseñarlos.

Asimismo, la Msc. Bermúdez comparte algunas estrategias de inteligencia emocional que podrían ayudarte a afrontar la situación que se vive ante el COVID-19.

- **Reconocer que el cambio puede ofrecer ventajas.**
- **Identificar miedos y resistencias al cambio, pero también cuestionarlos. Reconocer la emoción principal que experimentas ante la variación.**
- **Aceptar y no minimizar tus emociones.**
- **Tener presente que todo cambio lleva su proceso.**

Si consideras que algunos de los aspectos citados se te dificultan, es el momento indicado para que empieces a trabajar y desarrollar tuinteligencia emocional. ¡Se positivo! ¡La tormenta pasará!

- ## Primeros auxilios psicológicos

Es normal que después de un suceso importante o tras vivir una situación de peligro las personas entremos en un estado de shock. Para sobrellevar estas situaciones existe una herramienta llamada Primeros auxilios psicológicos, la que nos puede ayudar a enfrentar estos escenarios de mejor forma, disminuyendo la posibilidad de secuelas a futuro.

Los Primeros Auxilios Psicológicos o PAP se definen como una herramienta de apoyo pensada en acompañar a aquellas personas que se encuentran en escenarios de crisis y que tienen como objetivo el recuperar el equilibrio emocional, junto con prevenir la aparición de secuelas psicológicas.

Este mecanismo de contención está pensado para ofrecer ayuda de manera práctica y no invasiva, poniendo el foco en las necesidades y preocupaciones inmediatas de las personas, atendiéndolas rápidamente, en la medida de lo posible.

Es fundamental entender que los minutos posteriores a una situación traumática son los más importantes para el afectado. Por este motivo, entregar los primeros auxilios psicológicos de inmediato permitirá que la persona pueda superar de mejor manera el hecho.

Los objetivos de los PAP se pueden resumir en tres grandes ideas, el brindar un alivio emocional inmediato, facilitar la adaptación de las personas y prevenir el desarrollo de una psicopatología a futuro.

Las ventajas de la aplicación de esta técnica es que los PAP pueden ser administrados por un familiar, un amigo o incluso un desconocido que haya estado presente en la situación de emergencia y no requieren conocimientos técnicos de medicina, psicología o psiquiatría.

Sobre los primeros auxilios psicológicos

Las situaciones traumáticas son escenarios más comunes de lo que pensamos, un asalto en la vía pública, incendios, desastres naturales, accidentes de tránsito, entre otros. Se estima que cerca del 40% de la población chilena está expuesta a este tipo de situaciones, y que la mayor parte de las personas ha experimentado este tipo de escenarios alguna vez en la vida.

Para administrar estos primeros auxilios es importante tener presente el procotolo ABCDE, que se refiere a las 5 etapas de los PAP.

A: **Escucha Activa:** este paso requiere de nuestra atención a la hora de escuchar al afectado. Es importante ser empáticos y demostrar que nos interesa y preocupa lo que nos están narrando.

B: Reentrenamiento de la respiración: cuando alguien vive este tipo de situaciones, es común el mostrarse ansiosos o alterados, incluso sintiéndose superados o confundidos por lo sucedido. Frente a esto se recomienda realizar ejercicios de respiración que permitan recuperar el ritmo normal de esta.

C: **Categorización de necesidades:** en el caso de que el afectado deba tomar decisiones luego del episodio traumático, es útil la ayuda de un tercero para jerarquizar y organizar los pasos a seguir. Para estos efectos es importante que se utilicen los recursos del afectado, ya que así podrá mantener una red de apoyo que sea familiar.

D: **Derivación a redes de apoyo:** una vez aclaradas las necesidades y prioridades, estamos aptos para contactar a los servicios especializados o a las personas cercanas del afectado para que lo asistan.

E: **Psicoeducación:** para finalizar debemos transmitir al afectado que las reacciones y malestares que pueda sentir a futuro son parte del proceso, pero además debemos explicar los momentos en los que pasan a ser una situación de riesgo.

Principales resultados

Las respuestas que las personas tienen luego de vivir alguna de estas experiencias son completamente normales, como miedo, confusión o frustración, los que podrían derivar en secuelas emocionales como el trastorno de estrés postraumático en un porcentaje menor de las personas.

Dada esta situación, un equipo de psiquiatras y psicólogos del Centro de Investigación para la Gestión Integrada de Desastres Naturales (CIGIDEN) de la UC en conjunto con profesionales del Hospital del Trabajador desarrollaron una investigación para evaluar la efectividad de la técnica de primeros auxilios psicológicos como método de intervención tempranapara prevenir malestares psíquicos inmediatos.

El estudio se llevó a cabo en cinco servicios de urgencia de hospitales en Santiago a fines del año 2016, en los que se reclutaron a 221 personas con diversas situaciones traumáticas.

Las personas que recibieron primeros auxilios psicológicos inmediatamente reportaron una percepción de cambio positivo. Un mes después, se evaluó a 151 de los participantes y se observó que presentaron menos síntomas de re experimentación, es decir, menos flashbacks de lo ocurrido.

Si bien estos resultados no pueden afirmar que los primeros auxilios psicológicos son una técnica que puede prevenir el trastorno de estrés postraumático, sí es posible observar una reducción de algunos síntomas, lo que hace creer que podrían ser efectivos como una estrategia de prevención secundaria.

- **Mi zona de confort:**

El concepto de «zona de confort» hace referencia a un estado psicológico en el que una persona se siente segura. Conoce esas coordenadas espacio-temporales y las controla. En él no experimenta ansiedad ni miedo, pues no asume riesgos, pero tampoco crece.

De alguna manera, este concepto deriva en un patrón de comportamiento que seguimos para mantener un nivel de ansiedad neutral, que permite tener un rendimiento constante. La persona que se encuentra en su zona de confort recurre a un repertorio limitado de conductas, creencias yafectos que le permiten mantener un nivel de desempeño estable y aceptable en los distintos aspectos de su vida, sin asumir riesgos quepuedan generarle ansiedad, incertidumbre o miedo.

Los expertos alertan de que esa sensación de seguridad puede llegar a ser perjudicial pues supone una pérdida de incentivos y motivaciones que llevan a caer en la monotonía, la apatía, la desgana y el desgaste. Así, la zona de confort se convierte, contradictoriamente, en un lugar supuestamente cómodo y que creemos haber conquistado, pero que en realidad nos limita y nos tiene subyugados.

El origen del concepto (ZONA CONFORT)

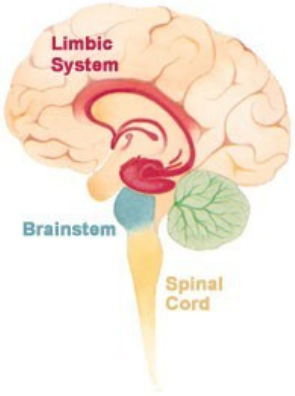
Aunque se trata de un término que está de actualidad en el ámbito del desarrollo personal, la psicología y el coaching, el origen del concepto se remonta a un experimento clásico en psicología que llevaron a cabo a comienzos del siglo XX Robert M. Yerkes y John D. Dodson. En el estudio descubrieron que un estado de comodidad relativa da lugar a un nivel constante de rendimiento. Para mejorar ese rendimiento señalaron, además, que era necesario genera un cierto grado de ansiedad o de estrés. A ese espacio lo denominaron «ansiedad óptima» y lo ubicaron justamente fuera de las fronteras de la zona de confort.

Ventajas de salir de la zona de confort

- Aumenta la confianza en uno mismo
- Hace crecer la motivación y la creatividad
- Mejora el rendimiento
- Prepara frente a las dificultades
- Permite desarrollar las capacidades cognitivas y ponerse a prueba
- Temes asumir riesgos y dejas pasar oportunidades argumentando que puedes perder más de lo que ganas
- Sientes una apatía que evita que crezcas intelectual y emocionalmente
- No te motivan ni los planes, ni los proyectos ni probar cosas nuevas
- Es habitual en tu día a día la procrastinarían, es decir, aplazas las tareas de forma indefinida y sin motivo aparente
- Pospones aquello que «te gustaría hacer» y cambias el «hoy» por la expresión «algún día»

• Aprendizaje y cambio emocional

PROCESAMIENTO DE LAS EMOCIONES EN NUESTRO CEREBRO



El procesamiento de las emociones se lleva a cabo principalmente por el sistema límbico. Está conformado, entre otras estructuras, por:

- Hipocampo
- Amígdala
- Hipotálamo
- Fórnix
- Cuerpos mamilares

Dichas estructuras interpretan las sensaciones que reciben y les dan un significado. Seguido a esto, se pasa la información al neocórtex y junto con el sistema límbico, se procesa la información y desarrolla la emoción. Esta puede ser valorado como positivo o negativo. De igual manera, pueden cambiar o configurar el estado de ánimo.

La memoria a largo plazo también tiene un papel fundamental en dicho proceso. Junto con los receptores de nuestros sentidos, se conecta y activa los recuerdos que se relacionan con esa sensación. Como resultado, proporcionan información apropiada sobre los estímulos que se presentan. Por lo tanto, nos ayudan a entender si lo que acontece es una amenaza para nosotros, o, por el contrario, es algo que nos proporciona bienestar.



¿CÓMO AFECTAN LAS EMOCIONES EN EL APRENDIZAJE?

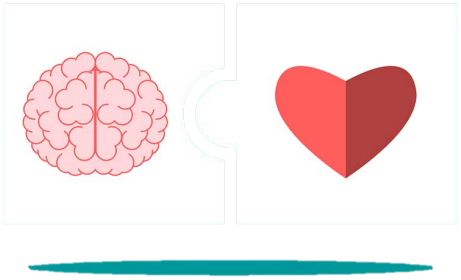
Para comenzar, es importante indicar que la amígdala y el hipocampo son las dos regiones cerebrales más relevantes para el aprendizaje. Ayudan a decidir el carácter de las reacciones (positivas o negativas) ante la información que ingresa al cerebro a través de cualquier estímulo.

Se ha encontrado que las emociones ayudan a fomentar el aprendizaje, ya que pueden estimular la actividad de las redes neuronales, reforzando las conexiones sinápticas. Por lo tanto, se ha evidenciado que los aprendizajes se consolidan de mejor manera en nuestro cerebro cuando se involucran las emociones.

Sin embargo, hay que aclarar que las emociones “positivas” como la alegría, son aquellas que se relacionan con un aumento y mejora en laconsolidación del aprendizaje. Por lo tanto, cuando el ambiente es positivoen el aula, el cerebro emocional recibe de mejor manera los estímulos externos. En consecuencia, los conocimientos se adquieren con más facilidad y lo aprendido se mantiene en el tiempo.

Por el contrario, cuando el aprendizaje se acompaña de emociones “negativas” como rabia o miedo, el efecto es contrario. En tal caso, el proceso se retrasa y se vuelva más complicado aprender. Teniendo el efecto contrario en los procesos educativos y siendo imprescindible evitar tal tipo de emociones en el aula.

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA EDUCACIÓN



Como ya dijimos anteriormente, las emociones son vitales en el aprendizaje. Por lo tanto, el conocer cómo se manejan y qué beneficios tienen en los procesos de educación es fundamental para la neuroeducación.

En este caso, hablaremos de la inteligencia emocional. Esta se define como la capacidad para razonar aspectos relacionados con las emociones y entender el potencial que tienen para guiar y mejorar nuestros pensamientos. Como resultado, se mantiene una estructura de pensamiento flexible, alta autoestima y adaptación del pensamiento hacia múltiples situaciones que ayudan a tener relaciones gratificantes.

Para la inteligencia emocional, existen varios modelos explicativos, pero sin duda, el más conocido es el modelo de Goleman. Para este autor, la inteligencia emocional es la clave para resolver problemas vitales. Su modelo presenta 4 partes:

- **Conocimiento de uno mismo**: Se enfoca en el autoconocimiento emocional, aprendiendo a atender, reconocer y expresar los propios sentimientos y emociones.
- **La autorregulación**: Centrada en la capacidad para manejar las emociones y tener beneficios de las mismas. Se integran aspectos como la adaptabilidad, el optimismo, etc.
- **Conciencia social**: Conformada por la empatía y la conciencia de las organizaciones sociales, siendo vital para desarrollar buenas relaciones interpersonales.
- **Regulación de las relaciones interpersonales**: Abarca competencias de liderazgo, manejo de conflictos y trabajo en equipo.

El desarrollo y manejo de estas habilidades ayudarán a que el aprendizaje sea mucho más adecuado. En otras palabras, el control de la emoción permite que se encamine hacia un aprendizaje mucho más profundo y significativo. Como resultado, se promueve la autorregulación y manejo adecuado de las emociones y sentimientos. Convirtiéndose, así, en una vía que permite los aprendizajes de manera más profunda.

¿QUÉ VENTAJAS TIENE LA “EDUCACIÓN EMOCIONAL”?



Lo que llamamos “educaciónemocional”, responde a las necesidades sociales y emocionales en la educación de las personas. Esto ayuda en el desarrollo personal y puede prevenir trastornos como la ansiedad y la depresión. Asimismo, engloba estrategias para resolver conflictos personales y sociales. Por ello, es de gran importancia la implementación de dicho tipo de educación en los ámbitos escolares.

En este aspecto, el aprendizaje de las emociones, la aplicación y enseñanza de conceptos como la inteligencia emocional, va a darles muchas ventajas a los estudiantes a nivel educativo y personal. Con la comprensión de sus emociones adquieren herramientas que pueden ayudarles en situaciones que se presentan con otras personas, o inseguridades personales del día a día. También, les ayudarán en el aprendizaje de los conceptos enseñados en la escuela, ya que podrán cambiar las actitudes o manejar las emociones frente a los problemas. De este modo, el aprendizaje será mucho más profundo y adecuado.

Así mismo, varias investigaciones han encontrado que los docentes también deben recibir esta “educación emocional” debido a sus mejoras significativas a nivel profesional y personal. Específicamente, hablamos de una mayor conciencia emocional que da como resultado un pensamiento más regulado y respuestas más resolutorias. De esta manera, se promueve una mejora en las estrategias aplicadas y un aumento en las habilidades sociales.

En consecuencia, se podrán manejar de manera más asertivas diferentes tipos de problemas que ocurran dentro del aula. Por tanto, su aplicación se produce tanto en las actitudes de los alumnos frente a los profesores, como en la mediación de conflictos que se puedan presentar entre los estudiantes. Es decir, se promueven herramientas tanto en aspectos sociales como del mismo aprendizaje de la temática que se enseña.

CONCLUSIÓN



La emoción es una esfera fundamental de los seres humanos, por lo tanto, interviene en múltiples aspectos de nuestras vidas. Ciertamente, la educación no es ajena a esta influencia. La enseñanza del manejo de las emociones en el ámbito educativo se vuelve una herramienta necesaria no solo para el aprendizaje escolar, sino para enfrentar los desafíos diarios.

Entender cómo las emociones pueden afectar distintos procesos como la memoria y la atención, ayuda no solo a los docentes en el momento de dar clases, sino también a los alumnos para que sepan cómo pueden influir en su aprendizaje. Finalmente, se vuelve imprescindible la enseñanza de la regulación de emociones y del autoconocimiento para generar estrategias de confrontación frente a cualquier adversidad.

- **Desarrollo de la empatía, asertividad, autovaloración, autoestima, y equilibrio interno.**

Por una parte, la empatía y el conocimiento de los estados emocionales y los gestos del otro es reflejo de la necesidad de una comunicacióneficaz; por otra, para prevenir situaciones de conflicto, uno debe aprender a comunicarse asertivamente.

La comunicación empática es la capacidad o el talento de saber lo que otras personas sienten y es esencial cuando queremos producir o generar emociones o reacciones. La comunicación asertiva la complementa, y se refiere a la capacidad de expresar sentimientos y elecciones de manera que la autoestima y los sentimientos de los demás no se vean afectados.

Una persona que tenga estas dos competencias comunicativas, asertividad y empatía, sabrá expresar deseos y sentimientos, rechazar y expresar opiniones sin ofender a los demás, mientras ofrece una impresión favorable y mantiene el autocontrol.

¿Qué es la asertividad y empatía?

La asertividad se refiere a la capacidad de expresar sentimientos, creencias, deseos y opiniones de manera apropiada y es una habilidad personal e interpersonal importante. En todas las interacciones con otras personas, ya sea en el hogar o en el trabajo, con empleadores, clientes o colegas, la asertividad puede ayudar al individuo a expresarse de manera

clara, abierta y razonable, sin menoscabo de sus propios derechos o los de los demás.

Ser asertivo significa ser capaz de:

- Defender los propios derechos o los de otras personas de una manera calmada y positiva.
- Comunicarse sin ser agresivo ni aceptar pasivamente lo que pudiera considerarse como inapropiado.
- Expresar un punto de vista sin molestar a los demás ni enfadarse o perder la calma.
- Respetar siempre los pensamientos, sentimientos y creencias de otras personas.

La asertividad permite a las personas actuar en su propio interés, defenderse sin excesiva ansiedad, expresar sentimientos honestos cómodamente y expresar sus derechos personales sin negar los derechos de los demás.

¿Cómo desarrollar la empatía?

La empatía consiste en reconocer las emociones de los demás y ser capaz de ponerse en el lugar de otra persona. Para ello, es preciso comprender su perspectiva y su realidad, pensar más allá de uno mismo y de las propias preocupaciones.



Para comenzar a **desarrollar la empatía de manera más efectiva, basta con aplicar las siguientes mejores prácticas:**

1. Dejar a un lado el punto de vista propio e intentar ver las cosas desde la perspectiva de la otra persona.
2. Validar la perspectiva de la otra persona y aceptarla sin olvidar que el reconocimiento no siempre es igual al acuerdo.
3. Examinar la propia actitud. De esta forma se evita la tendencia a centrarse en tener razón o ganar y, en vez de eso, se prioriza el encontrar una solución y construir relaciones.
4. Escuchar y prestar atención también a las señales de comunicación no verbal.
5. Preguntar a la otra persona directamente, para resolver cualquier duda que pueda surgir.
6. Responder alentadoramente al mensaje central.

7. Ser flexible y estar preparado para cambiar de dirección a medida que los pensamientos y sentimientos de la otra persona también evolucionan.

¿Qué es la asertividad desde la psicología?

Una cualidad personal muy importante es poder abogar por uno mismo, alcanzar los propios objetivos, superar dificultades, estar decidido, pero sin dañar los derechos de los demás y siempre siendo capaz de controlar los impulsos agresivos. El concepto, que expresa estas características personales, se llama «asertividad».



El asertividad es parte del potencial personal y, en psicología, es un requisito previo para la autorrealización puesto que requiere superar rasgos psicológicos como la pasividad extrema, la sensibilidad a la crítica, la ansiedad, la inseguridad y la baja autoestima.

El primer paso real hacia la asertividad es la confianza en uno mismo.

Puede ayudar el acumular algunos éxitos en dominios específicos de experiencia, como amistades y otras relaciones sociales, logros académicos o laborales, apariencia o estilo, el cultivo de la capacidad física o atlética y la rectitud moral y ética.

Pero no hay que olvidar que la competencia en cualquier dominio no es un hecho, ya que **se necesita trabajo para desarrollar habilidades.**

¿Qué es la asertividad empática?

La asertividad empática demuestra que asertividad y empatía funcionan bien juntas. Este concepto define el equilibrio de ser una persona amable y respetuosa, mientras que también se es capaz de mostrar firmeza y seguridad en uno mismo.

La armonía caracteriza la asertividad empática, que significa que respetamos a los demás y podemos ver su perspectiva, pero al mismo tiempo nos mantenemos firmes en nuestros límites y confiamos en el modo en que los implementamos. Se trata de una de las manifestaciones más

consistentes de asertividad y empatía, que constituye, al mismo tiempo, una cualidad muy valorada en el entorno laboral.

2.5 Gestión de los problemas, las crisis y el estrés.

- **Centrarse en las experiencias del "presente"**

Mindfulness: centrarse en el presente para poder afrontar el futuro

El mindfulness se engloba dentro de las terapias de tercera generación en Psicología. Se trata de ayudar al paciente a realizar una **modificación a nivel conductual y emocional, pero desde un enfoque global y próximo a la person**a, más que al problema.

Como técnica, el mindfulness tiene su origen en antiguas prácticas contemplativas que se desarrollaron en la India y, desde allí, se difundieron en todo el continente asiático. El núcleo común de estas prácticas era conseguir un estado de felicidad a través de un refinado control sobre la reactividad de la mente, es decir, una **emancipación del individuo sobre el condicionamiento psicológico**.



La palabra *mindfulness* se refiere a la capacidad humana básica de poder estar en el presente, de ser capaz de permanecer en el aquí y ahora. Rara vez nos situamos en el momento presente. Cuando nos perdemos en los recuerdos del pasado o en la anticipación del futuro solemos quedarnos atrapados, de modo que secuestra nuestra atención, haciendo que nos sea más difícil permanecer en los momentos cotidianos de nuestra vida. La clave del mindfulness es observar cuándo no estamos de verdad en el momento presente, y así traernos de vuelta.

El mindfulness consiste en centrarse y aceptar en el presente tal como es para poder seguir adelante y afrontar el futuro



¿En qué se basa el mindfulness?

Es una práctica basada en la meditación. Consiste en **prestar atención a los pensamientos, las emociones, las sensaciones corporales y al ambiente** que nos rodea, sin juzgar si son adecuados. La atención se enfoca en lo que se percibe, sin preocuparse por los problemas, por sus causas y consecuencias.

La práctica del mindfulness es comparable a los ejercicios de fortalecimiento muscular. Igual que cuando no fortalecemos los músculos se atrofian y debilitan, nuestra capacidad para el mindfulness también se debilita o atrofia al hacer uso de ella. Es una herramienta muy potente para alimentar las experiencias y emociones agradables y aprender a relacionarnos de otra manera más constructiva con las experiencias difíciles. Nos **ayuda a gestionar y afrontar las emociones desagradables con consciencia** y valorarlas como algo que va a pasar. Nos da la posibilidad de elegir qué hacer con esto que me está pasando. Poder elegir esa opción se considera un paso consciente hacia la atención, en lugar de un desvío a la ingenuidad, la resignación o el comportamiento impulsivo. El mindfulness desarrolla nuestra capacidad de mirar hacia dentro para acceder al fértil fundamento de sabiduría que sustenta nuestra vida.

¿Cómo puede ayudarnos el mindfulness y cuándo se emplea?

Diversos estudios científicos evidencian que el mindfulness ayuda en la mejora de la concentración, la creatividad, la inteligencia emocional, la memoria y la capacidad para afrontar situaciones complicadas. Se trata de aprender a desconectar del exterior y conectar con uno mismo en cuerpo y mente. **Relajar la mente y concentrarse en lo que ocurre en el presente de manera plena**. La práctica de la atención plena o mindfulness es un extraordinario recurso que puede ayudarnos en cualquier ámbito de nuestra vida personal o profesional, por lo que puede servir a cualquier persona.

Practicándolo regularmente las personas pueden enfrentarse de manera más satisfactoria a los problemas, ser más productivos en el trabajo y disfrutar más intensamente de cada momento.

Mindfulness se usa en el tratamiento del estrés, trastornode ansiedad, depresión, estrés postraumático, trastornos de la alimentación y el dolor crónico.

Una persona puede empezar a practicar mindfulness prestando atención al momento presente y relacionarse con él tal y como es. Es importante dejarse guiar por un profesional con experiencia que aporte rigor y profundidad a la práctica.

- ## Atención al presente

El refugio de paz del pensamiento es la atención. Lo cierto es que muchas de las propiedades de la atención han pasado desapercibidas a lo largo de la Historia Humana. De haber sido de otra manera, el egoísmo que tanto sufrimiento ha generado habría dado paso al sosiego y a la paz que acompañan a la atención al presente.

La vida humana suele discurrir divagando. La vida se nos pasa "columpiándonos" entre los pensamientos que nos evocan al pasado que no existe y los pensamientos con los que imaginamos el futuro que tampoco existe. Así, distraídos se nos escapa la única vida que existe, la que discurre en el presente. Si vivimos divagando nos perderemos la vida.

La distracción es un falso refugio para la paz pues la ansiedad que acompaña a la divagación sin freno está llena de temores e inseguridad y estos nos llevan a desarrollar conductas egoístas que nos encierran.

Dejemos claro que la divagación, aunque es una expresión compulsiva del pensamiento, no es la única forma de expresión del mismo. La divagación es el resultado de un mal uso de esa maravillosa herramienta que nos ofreció la evolución: el pensamiento. Si el objetivo de la evolución de la vida es contribuir a su preservación, el uso apropiado del pensamiento ha de estar a favor de ella y no amenazar su subsistencia.

La divagación nos enferma de ansiedad, nos aísla del mundo, y abona el terreno del egoísmo por lo que no es una buena elección abandonarse a la divagación. Abandonarse a la divagación es una elección inadecuada e inmadura desde el punto de la vida pues nos perjudica a nosotros mismos y a aquellos que nos rodean.

Vivir aquí y ahora nos da la posibilidad de vivir aprendiendo pues nos permite escucharnos y escuchar a los demás, sin juicios ni prejuicios. La atención al presente nos pone en contacto con las sensaciones de nuestro cuerpo, con nuestras emociones, sentimientos y pensamientos aceptándolos tal como se nos presentan.

La atención al aquí y ahora nos permite ver con empatía las diferentes interpretaciones del mundo que tienen otras personas. La atención al presente nos permite escuchar a los demás con los cinco sentidos, sin juicios preconcebidos. Descubrir el espacio que nos rodea y que los colores se vuelven más luminosos y los sonidos se hacen más claros.

Mantenernos atentos al presente requiere práctica y asumir voluntariamente el esfuerzo que este nos demanda. Vivir nuestras jornadas atentas/os a alguna sensación del cuerpo mientras hacemos lo que necesitamos hacer es una práctica sencilla.

Vivir de acuerdo con la armonía nos llena de un profundo gozo que algunos dieron en llamar Autorrealización. Para crear condiciones de armonía o Autorrealización para nuestra vida es preciso aprender a vivir atentos al presente.

- ## Apertura a la experiencia

La apertura a la experiencia es uno de los factores utilizados para describir la personalidad humana en el Modelo de los Cinco Factores. La Apertura implica seis facetas o dimensiones, incluyendo la imaginación activa (fantasía), la sensibilidad estética, la atención a los propios sentimientos, la preferencia por la variedad, y la curiosidad intelectual. Una gran cantidad de estudios psicométricos han demostrado que estas facetas o cualidades se encuentran significativamente interrelacionadas. Así, la Apertura puede ser vista como un rasgo de la personalidad global que consiste de un conjunto concreto de rasgos, hábitos y tendencias que se reúnen.

La Apertura tiende a ser de distribución normal, con un número pequeño de individuos que se encuentran en los extremos más altos o bajos, siendo más las personas que se encuentran en el medio. Las personas que tienen un bajo grado de Apertura son consideradas *cerradas a la experiencia.* Tienden a ser convencionales y tradicionales en sus puntos de vista y comportamientos. Prefieren las rutinas familiares a las experienciasnuevas, y generalmente tienen una gama más estrecha de intereses. Personas que tienen una alta Apertura a la experiencia tienden a poseer puntos de vista más liberales en la política, mientras que quienes tienen una baja Apertura tienden a ser más conservadores, y son más propensos aaprobar puntos de vista autoritarios, etnocéntricos y prejuiciosos.

La Apertura se encuentra asociada con la creatividad, la inteligencia y el conocimiento. La Apertura está relacionada al rasgo psicológico de la absorción y, como éste, tiene una relación modesta con las diferencias individuales en la susceptibilidad a la hipnosis.

La Apertura tiene relaciones más sutiles con aspectos del bienestar subjetivo más que con el Modelo de los Cinco Factores de la personalidad. En general, la Apertura parece estar ampliamente no relacionada con síntomas de desórdenes mentales. El fundamentalismo religioso y, en menor grado, la tradicional religiosidad en general, tienden a asociarse con una baja Apertura, mientras que una religiosidad abierta y madura, así como la espiritualidad, tienden a ser asociadas con una alta Apertura a la experiencia.

• Aceptación, empatía, valoración y compasión



Aceptación:
La aceptación es la capacidad para asumir la vida, tal como es, significa aceptar la realidad, con situaciones agradables o desagradables, sin intentar cambiar o combatir aquello que no podemos controlar. Es un proceso de tolerancia y de adaptación (no de lucha).



Empatía:
La empatía, a grandes rasgos, es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra. Es decir, ser capaz de entender la situación y los sentimientos que está viviendo otra persona. Ser una persona empática no es una tarea fácil y, en muchas ocasiones, requiere una serie decondiciones previas.

• Qué características tienen las personas empáticas

Para ser una persona empática hay que reunir una serie de características:

- **Sensibilidad y sentir lo que otros sienten**
- **Les gusta escuchar**
- **No son extremistas**
- **Son respetuosas y tolerantes**
- **Entienden la comunicación no verbal**
- **Creen en la bondad de las personas**



- **Pueden tener un estilo de comunicación pasivo**
- **Hablan con cuidado**
- **Entienden que cada persona es diferente**

Qué beneficios tiene la empatía

Los beneficios que tiene ser empático son muchos y muy buenos. Entre los principales se encuentran: ayuda a sentirte mejor contigo mismo, ayuda en la resolución de problemas, desarrolla las habilidades sociales, ayuda a tener respeto por el resto de personas, ayuda a conectar mejor con otras personas, sube la autoestima propia, nos hace ser respetables, ayuda a ser justos, ayuda a no juzgar a otros, fomenta el desarrollo emocional, contribuye a la inteligencia emocional, etc.



Valoración Emocional

La **valoración emocional** es el proceso por el cual se generan distintas respuestas **emocionales** a partir de las evaluaciones subjetivas del individuo sobre diferentes aspectos de los estímulos, tales como la relevancia personal de la situación y las opciones de afrontamiento, entre otras.

Compasión

- **Definición de la compasión.** La **compasión** es un comportamiento dirigido a eliminar el sufrimiento y a producir bienestar en quien sufre. En ella se pueden considerar diferentes facetas: La **compasión** es un comportamiento dirigido a eliminar el sufrimiento y a producir bienestar en quien sufre.

- Es recomendable trabajar la **compasión** también en actividades infantiles como los dibujos para colorear. Jugando también se aprende. Colorear o pintar dibujos que reflejen sentimientos y actitudes compasivos, puede ayudar a los niños a interiorizar este **valor**.

- **APRENDER A DESPRENDERSE DE LO NO IMPORTANTE**

¿Terminas con tu trabajo? ¿Se acaba la relación? ¿No vives más en esa casa? ¿La amistad se acaba? Puedes pasarte mucho tiempo revolcándote en los "porqué"; en devolver el casete y tratar de entender tal o cual hecho.

El desgaste va a ser infinito porque en la vida todos estamos abocados a pasar la hoja. Terminar con etapas y seguir adelante. No podemos quedarnos añorando el pasado. Lo que sucedió, sucedió.

Tenemos que desprendernos. No podemos ser niños eternos, adolescentes tardíos, empleados de empresas inexistentes, tener vínculos con quien no quiere estar vinculado a nosotros.

Por eso a veces es muy importante romper fotos, quemar cartas, destruir recuerdos, regalar presentes, cambiar de casa, vender o regalar libros. Los cambios externos pueden simbolizar procesos interiores de superación.

Dejar puertas abiertas dificultan vivir satisfactoriamente el hoy. Noviazgos o amistades que no clausuran, posibilidades de regresar… ¿a qué?, necesidad de aclaraciones, palabras que no se dijeron, silencios que lo invadieron. Sí puedes enfrentarlos ya y ahora, ¡hazlo! Si no, déjalo ir.

Debes decirte que no vuelves. No por orgullo o soberbia. Porque ya no encajas en ese lugar, en ese corazón, en esa casa, en ese escritorio, en ese oficio, ya no eres el mismo de ese momento. Por lo tanto, no hay a que volver. Es un proceso de aprender a desprenderse para seguir adelante con tranquilidad.

2.6 La cuenta bancaria emocional para equipos de alta complejidad

- **¿Qué es la cuenta bancaria emocional?**

Stephen Covey presenta el concepto de cuenta bancaria emocional. Es una metáfora de la confianza incorporada a una relación; es el sentimientode seguridad que tenemos respecto de otro.



En un mundo donde la capacidad de influir se ha convertido en la habilidad decisiva para un liderazgo de éxito, el *soft power* y la atención a las relaciones personales son elementos que deben ser cultivados y perfeccionados tanto o más que las habilidades técnicas.

La autoridad ya no procede (sólo) de la posición, sino sobre todo de la capacidad de establecer vínculos y relaciones sólidas sobre los que construir mecanismos para la creación de valor. Estos vínculos se basan principalmente en la confianza, que es el ingrediente básico de la influencia. Cuánto mejor es la calidad de la relación, menor es la necesidad de influir para lograr resultados compartidos.

Cada vez que prestamos atención, ofrecemos comprensión y tiempo a una persona, estamos ingresando a nuestra cuenta bancaria emocional. Por el contrario, cada vez que, por descuido, prisa o falta de tiempo, nos olvidamos de decir 'gracias' o de dedicar la atención adecuada a los que nos rodean, estamos sacando de nuestra cuenta.

Como en el banco podemos sacar según nuestra disponibilidad y si tenemos un historial sólido, seguramente el banco nos concederá un buen crédito, incluso un descubierto, pero ¿qué pasa si comenzamos a sacar sin ingresar? ¿Y si llegamos a números rojos (la confianza que nos conceden los demás)? ¿Estábamos en descubierto cuando se produjo la última fricción personal?

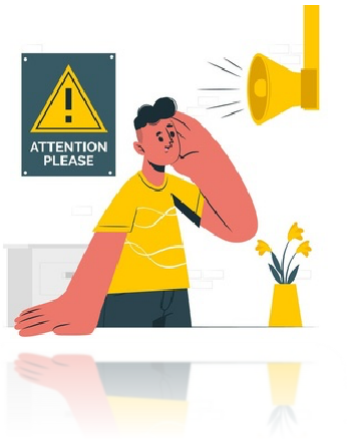
Los buenos ahorradores emocionales crean las condiciones ideales para que, incluso en presencia de un error, los otros no tengan problemas en concedernos su confianza. La metáfora de la cuenta bancaria emocional, de hecho, se refiere sobre todo a la cantidad de confianza que da cuerpo a una relación y a la sensación de seguridad que se siente con otro ser humano.

Los tipos de depósitos que se pueden realizar en nuestra cuenta emocional son seis.



1. **Comprender al individuo.** Hay una gran diferencia entre entender una persona y comprenderla. La comprensión de una persona nos permite ayudarla de la mejor manera. Es un requisito previo para cualquier relación y debe quedar claro que lo que es importante para nosotros puede no serlo para otro y viceversa.

2. Prestar atención a las pequeñas cosas. A menudo nos centramos sólo en nosotros mismos, nuestros objetivos, nuestros intereses, no escuchamos y, cuando escuchamos, en realidad estamos esperando la primera oportunidad para reenfocar la atención sobre nosotros. La escucha activa es la que realmente se centra en nuestro interlocutor, le hace sentir importante y las pequeñas cosas marcan la diferencia.

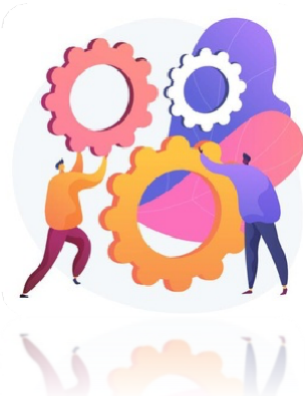




3. Mantener los compromisos. Mantener un compromiso es un depósito de primera importancia, probablemente el más importante, al tiempo que no cumplirlo representa un desembolso enorme, ya que la próxima vez que se haga una promesa, probablemente no será creída.

4. Aclarar las expectativas. De aquí a menudo surge la mayoría de los malentendidos y problemas que afectan negativamente al equilibrio de una relación interpersonal. Aclarar siempre con antelación puede ser confundido a veces con una actitud demasiado dura, en cambio, es sinónimo de respeto por la otra persona y evitará malentendidos peligrosos.





5. Demostrar integridad personal. La coherencia entre lo que se dice y lo que se hace, y hacerse responsable de las consecuencias de lo que se hace, es algo que no tiene precio, es el ingreso que nos enriquece más rápidamente, porque es la forma más eficaz de generar confianza. Si las personas saben qué haremos lo que hemos dicho, y muy especialmente que nos haremos cargo de las consecuencias, aunque éstas sean negativas, nos considerarán fiables y dignos de estima.

6. Saber disculparse. La capacidad de admitir los propios errores es crucial. Es una asunción de responsabilidad y una demostración de fiabilidad. Un error sin disculpa es un reintegro, un error con una disculpa sincera es un ingreso en efectivo a nuestra cuenta bancaria emocional. Cometer un error no es grave, es la forma en la que uno se comporta después la que marca la diferencia. Una disculpa honesta y sincera puede hacernos incluso ganar más confianza de la que teníamos antes de cometer el error.



Para comprobar el saldo de nuestra cuenta bancaria emocional puede ser útil compilar una doble columna, donde, en un lado, pondremos a las personas con las que tenemos relaciones importantes, tanto personales como profesionales (amigos, pareja, padres, empleados, clientes) y, en el otro, al lado de cada persona dejaremos un signo de más, igual, o menos según la condición de crédito, equilibrio o deuda de confianza. Si somos sinceros, podemos descubrir un panorama que ignorábamos por completo y actuar en consecuencia.

La cuenta bancaria emocional básicamente es un lugar donde se deben reducir al mínimo los retiros y aumentar los ingresos, ya que lo que se pierde o se incrementa es la calidad de la relación con otros seres humanos.Y las relaciones personales impactan de manera muy concreta y relevante en el bienestar y la felicidad, que desde un punto de vista profesional son finalmente sinónimo de eficiencia y productividad.

- ## Fortalezas de carácter en beneficios personal y del equipo

Existe una posibilidad real y a nuestro alcance, que puede cambiar lamanera de dirigir nuestras vidas, no tan sólo en lo laboral, sino que en todos los ámbitos, aplicando nuestras Fortalezas de Carácter (Peterson y Seligman, 2004). Es decir, poniendo al servicio de nuestros objetivos, aquellas características en las que destacamos y que se nos da bien realizar, aplicándolas de forma intencionada.

Pero ¿qué son las fortalezas de carácter? Son nuestros rasgos, que también podemos llamar características psicológicas, y que pueden mejorarse o entrenarse. Se complementan con el talento, aunque no son lo mismo, ya que el talento debe poseer una base que es innata (como cantar bien o correr muy rápido). Según los autores, las fortalezas personales pueden describirse como *“estilos moralmente valorables de pensar, sentir y actuar, que contribuyen a una vida en plenitud”.*

A continuación, menciono cuáles son las fortalezas y su respectiva clasificación (por virtudes) a partir de la investigación de *Peterson y Seligman, contenidas en el Manual y Clasificación de Fortalezas y Virtudes del Carácter (2004)*

Sabiduría	Valentía	Humanidad	Justicia	Templanza	Trascendencia
Creatividad	Valentía	Amor	Justicia	Perdón y compasión	Apreciación de la belleza
Curiosidad	Persistencia	Generosidad	Civismo	Humildad y modestia	Generosidad
Mente Abierta	Integridad	Inteligencia Social	Liderazgo	Prudencia	Esperanza
Pasión por aprender	Vitalidad			Autocontrol	Humor
Perspectiva					Espiritualidad

Entonces, si ya identificaste tus fortalezas y eres capaz de desplegarlas deliberadamente, concentrándote en tus objetivos personales y profesionales, ¿volverías a centrarte en tus debilidades? Bueno, el aprendizaje permite adquirir competencias y esto podría funcionar medianamente bien, pero si te enfocas en tus fortalezas podrías simplemente fluir y conseguir más y mejores objetivos.

Haciendo algo en lo que no eres bueno o que no te gusta, sentirás frustración, rabia, pasarás malos ratos, perderás tiempo intentando mejorar una debilidad, que muchas veces querrás aprender de memoria pero que no internalizarás, y te hará ser menos eficiente.

En cambio, vivir haciendo lo que te gusta aplicando tus fortalezas, te inyectará vitalidad, será un motor de energía, mejorarás tu productividad, se multiplicarán tus ideas, te inspirará, te hará creer en ti, te llenará de optimismo y te convertirá en una persona que multiplicará felicidad y bienestar a todos quienes te rodean.

Sin embargo, de todas formas, debes considerar aquellas urgencias no ignorables para ser solucionadas (por ejemplo: pasar un curso o cátedra o desempeñarte óptimamente en tu trabajo), porque si se puede mejorar ese punto débil, siempre será beneficioso incorporarlo.

2.7 Fuentes frecuentes de conflictos que generan estrés y estrategias para solucionarlos

- **¿Qué es un conflicto?**

Un **conflicto** es el choque entre dos o más posturas diferentes dentro de una persona (contradicción interna de motivos, deseos, afanes y valores éticos) o entre varias personas o entre grupos, estados y otras comunidades.

Manejo de conflictos



El manejo de conflictos comprende:
- el sostenimiento,
- el procesamiento,
- la solución y
- los resultados.

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**
- **la disociativa.**

La estrategia asociativa trata de inducir a las partes en conflicto a que se acerquen, que comprendan las pretensiones del otro y que lleguen a compromisos. La estrategia disociativa, en cambio, parte de la base de separar a las partes en conflicto y de impedir cualquier contacto entre ellas. Son instrumentos de la estrategia asociativa:

- la eliminación de interferencias en la comunicación
- la formación de consensos
- los compromisos mediante la mediación
- las estrategias de ganar-ganar (win-win)
- la transformación de las posturas en necesidades
- la delegación en árbitros (arbitrajes)
- la creación de dependencias mutuas

- ## Estrategias efectivas para la resolución de conflictos



Asociamos la palabra conflicto con situaciones negativas como: pelea, disgusto, batalla, guerra etc., dejando de lado las posibilidades que el conflicto nos brinda. En realidad, podemos decir que una situación de conflicto nos brinda potencialmente la oportunidad para llegar a un acuerdo o a la solución deun problema.

El conflicto está presente en nuestras vidas, es una realidad que debemos entender para manejarla de manera adecuada. De hecho, se nospresentan situaciones de conflicto no solamente con las demás personas sino tambiénconflictos personales cuando tenemos que tomar decisiones. La capacidad para resolverlos puede contribuir significativamente al bienestar y a la autoestima de los párvulos. Esta habilidad no es algo conlo que se nace, sino que debemos enseñar a nuestros pequeños la manera de resolver sus diferencias con los demás para que su vida sea satisfactoria y armoniosa. Es mucho más sencillo comenzar a enseñar estas habilidades sociales cuando los sujetos son todavía niños. Debes guiar a tu hijo para que resuelva sus diferencias con otros. El ejemplo que le des a tu niño hablará mejor de ti que cualquier palabra.

Los conflictos, en forma de disputas, peleas, discusiones, mal ambiente, etc. son situaciones inherentes a todas las aulas. El principal problema es que los niños y adolescentes no suelen tener la madurez psicológica y de personalidad necesaria para gestionar estas situaciones de una forma serena y objetiva.

Aprender a vivir juntos debe formar parte de lo que entendemos por calidad educativa. Aprender a vivir juntos es una necesidad, más que un problema. Aprender a Ser, aprender a Conocer, aprender a Hacer y aprender a convivir constituyen los cuatro pilares de la educación.
En el ámbito escolar ¿Qué es el aula pacífica? Nos referimos a un aula que es una comunidad cálida y acogedora, donde hay presentes cinco cualidades:

1. **La cooperación.** Los niños aprenden a trabajar juntos y a confiar, ayudar y a compartir entre sí.
2. **La Comunicación.** Los niños aprenden a observar cuidadosamente, a comunicarse con precisión y a escuchar de manera sensible.

3. **La Tolerancia.** Los niños aprenden a respetar y a apreciar las diferencias de las personas y a entender los prejuicios y cómo funcionan.
4. **La expresión emocional positiva.** Los niños aprenden a expresar sus sentimientos, particularmente el enojo y la frustración, de maneras que no son agresivas o destructivas y aprenden autocontrol.
5. **La resolución de conflictos.** Los niños aprenden habilidades para responder creativamente ante los conflictos en el contexto de una comunidad que brinda apoyo y afecto.

Son muchas las causas que pueden derivar en conflicto, estas pueden agruparse rápidamente en seis categorías:

1. Una atmósfera competitiva.
2. Un ambiente intolerante.
3. Comunicación precaria.
4. La expresión inadecuada de los sentimientos.
5. La carencia de habilidades para la resolución de conflictos.
6. Abuso de poder de parte del maestro.



Existen diversas dinámicas y actividades que se pueden aplicar en el aula para ayudar a prevenir y solucionar conflictos en niños de todas las edades.

Arbitrajes

La mayoría de prácticas de resolución de conflictos que usted realizará entre los niños será la mediación o arbitraje, ya que es una buena forma deayudar a las personas a manejar sus diferencias en presencia de un observador imparcial, calmado y que mantiene la justicia. En cierta manerael maestro se convierte en un pacificador.

Un procedimiento concreto de arbitraje consiste en una estrategia dividida en los siguientes pasos:

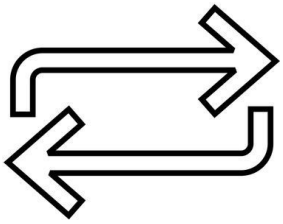
- Permitir a los niños contar su versión de lo ocurrido, explicando primero cuál es el problema y luego lo que ha pasado durante el conflicto.

- Si el problema todavía persiste, el maestro debe ayudar a los participantes a desarrollar algunas soluciones posibles y escoger una para llevar a cabo.

- Si el problema se ha resuelto, preguntar a los participantes cómo han conseguido llegar a un acuerdo o consenso.

• Escucha reflectiva

La escucha reflectiva o activa consiste en parafrasear y repetir a la persona que habla lo que ha dicho, para que de esta forma tome conciencia de su percepción y de la posición y actitud que está tomando.



No se trata de una técnica de resolución de conflictos por sí misma, sino más bien un mecanismo para clarificar su percepción. También permite al maestro identificar con mayor claridad lo que los alumnos piensan y sienten sobre una situación de conflicto, lo que puede ser de gran ayuda para su resolución.

Otro aspecto beneficioso de la escucha reflectiva es que tiende a desacelerar las interacciones. Esto puede ser positivo para aliviar la tensión del momento y luego, con las cosas más calmadas, aclarar lo ocurrido y llegar a un entendimiento.

• Juego de roles



A través de los juegos de roles se pueden dramatizar las situaciones de conflictos que ya han tenido lugar, siendo muy efectivos para que los estudiantes vean las cosas desde distintas perspectivas y, al ponerse en el lugar del otro, desarrollen una actitud empática.

Una estrategia concreta de juego de rol sería la siguiente:

1. Describir la situación de conflicto, especificando el momento, el lugar y los antecedentes.
2. Definir los roles que se van adoptar y pedir a los participantes que los actúen, o bien solicitar voluntarios.
3. Pedir a los actores que representen el conflicto, ayudándoles con preguntas claves en caso necesario.

4. El profesor debe detener la actuación en el punto del conflicto y pedir opiniones a los alumnos que están de público para que los actores las incorporen al juego de rol.
5. Analizar lo ocurrido en el juego y tratar de extraer lecciones para aplicar en la vida real respondiendo a preguntas del tipo: ¿cómo podría haberse prevenido el conflicto?, ¿cómo se sentían los personajes en la situación?, ¿fue una solución satisfactoria? o ¿qué otras soluciones podrían haber funcionado?
6. Los títeres de problemas: Los títeres de problemas se usan como actores de los juegos de roles. Los títeres les proporcionan a los niños pequeños la suficiente distancia de un conflicto para discutir supropia conducta sin sentirse amenazados.

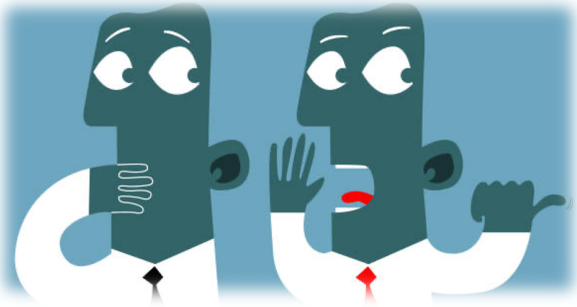
Existen diversas técnicas para la resolución de conflictos. Estas proporcionan simplemente maneras seguras y estructuradas de ventilar los agravios, los sentimientos y las diferencias de opinión, de modo que el conflicto pueda servir para un propósito útil. ¡El mundo necesita todas las técnicas de resolución de conflictos creativas que se le puedan brindar!

Algunas herramientas que podrían ser útiles para trabajar tanto en clase como en casa la resolución de conflictos.



1. **Tolerancia y Cooperación:** Juego muy interactivo para trabajar los valores de tolerancia y cooperación. Mira las imágenes y descarta con una cruz la actitud incorrecta.

2. **Solución de conflictos. Las Mentiras:** La serie Solución de conflictos (Las mentiras) consta de 7 sencillas historias, que narran dos formas diferentes de resolver conflictos, mostrando las consecuencias de tomar una buena o mala decisión. Cada historia se desarrolla con 4 fichas y las 2 últimas son reversibles para mostrar los 2 posibles finales.



3. **Set de Marionetas/dedo:** Set de 12 marionetas de dedos, que conforman un excelente juego no solo para el desarrollo de la motricidad, la creatividad y la comunicación tanto verbal como noverbal, sino un sinfín de posibilidades de áreas cognitivas a reforzar, habilidades sociales básicas, modificación de conductas, resolución de conflictos y su prevención, así como las posibilidades conversacionales o incluso la estimulación cognitiva.





4. **Dados para crear historias:** Lanza los dados y deja volar tu imaginación para crear historias con los personajes, animales, objetos y acciones que aparecen. Incluye hasta 72 imágenes diferentes. Favorece el desarrollo de la estructuración del lenguaje, el desarrollo de habilidades sociales básicas modificación de conductas y resolución de conflictos. Compuesto por 10 dados + 72 imágenes.

2.8 Utilizar estrategias de gestión de las crisis emocionales en diferentes grados, siguiendo un protocolo y técnicas fundamentadas

- ### Concepto y definición de autocuidado

El Autocuidado implica la participación permanente de las personas y equipos de trabajo en el compromiso y responsabilidad diaria con su propia salud, tanto física como mental, fomentando la creación de espacios de reflexión y encuentros adecuados para ello.



De esta forma se busca generar acciones concretas destinadas a conservar la salud y prevenir la aparición de trastornos vinculados al estrés, depresión y otras dolencias que tienen una alta incidencia en la actualidad.



• Estrategias efectivas de autocuidado

Experimentar un evento traumático puede ser una situación realmente estresante. Cada persona reacciona de forma diferente. Las respuestas a un evento estresante pueden depender de factores como:

- Tu cercanía física y psicológica con el evento
- Tu grado de responsabilidad durante el evento
- Tu situación actual de vida
- Tu experiencia pasada con crisis personales
- El grado de respaldo que tienes de tus amigos, familiares y compañeros de trabajo

Es posible que experimentemos el impacto en cómo pensamos, actuamos y nos sentimos, física y mentalmente. **Estas son algunas reacciones comunes que podrías experimentar:**



Físicas

- Náuseas o molestias estomacales
- Cambios en el apetito
- Dolor de cabeza o dolores musculares
- Dificultad para concentrarse
- Fatiga

Pensamientos

- Pensamientos o imágenes repetidas del evento
- Pensamientos que provocan miedo
- Dificultad para concentrarse
- Sueños perturbadores
- Desorientación o mareos



Emocionales:



- Ansiedad, miedo y preocupación
- Tristeza, aislamiento
- Dolor, sentirse imposibilitado
- Enojo, irritabilidad
- Insensibilidad

Puedes sentirte incómodo o preocupado por cómo lo estás manejando. Recuerda que son reacciones **normales frente a un evento inusual.**

Volver al trabajo puede ser algo desafiante. El impacto de un evento traumático no se detiene cuando vamos al trabajo. Pueden surgir una serie de reacciones en ti o en tus compañeros de trabajo, entre ellas:

- Sentir miedo de volver al lugar de trabajo o preocuparse por la seguridad física en ese entorno.
- Alterar las rutinas para evitar recordatorios físicos del evento traumático.
- Experimentar recuerdos recurrentes del trauma, estimulados por sonidos, olores o imágenes del entorno.
- Reducir el tiempo que pasas en el trabajo haciendo uso del permiso por enfermedad, las vacaciones o ausencias injustificadas.
- Dudar si permanecer en el trabajo actual o si continuar con la profesión.
- Distraerse de la tarea que se está realizando (esto puede conducir a accidentes o errores).
- Deterioro en el desempeño laboral y las relaciones con los clientes.
- Preocupación por las reacciones de los compañeros de trabajo o sus capacidades para enfrentar la situación y hacer sus trabajos.
- Preguntarse cuándo volverá todo a la normalidad.
- Sentirse aislado, como si los demás no parecieran sentirse tan afectados como uno por lo ocurrido.
- Sentirse enojado por el comportamiento de los compañeros de trabajo.
- Perder el sentido del humor.
- Abandonar la relación que tenías con tus colegas de trabajo.



Generalmente, todas estas reacciones son temporarias y desaparecen a las pocas semanas. Si te cuidas bien, estas reacciones podrían desaparecer antes. Cuidarse significa decidir actuar de formas saludables en lugar de solo reaccionar ante los eventos. Estas son algunas formas de lograrlo:

Estrategias de autocuidado: Física

- Duerme lo suficiente para que te sientas descansado. Acostarse y despertarse en horarios regulares puede ayudar.
- Come comidas bien balanceadas en horarios regulares.
- Evita sustancias que alteran el estado de ánimo, como el alcohol o las drogas.
- Haz algún tipo de ejercicios todos los días, esto ayuda a reducir el estrés.
- Dedica un tiempo todos los días a hacer algo relajante, como respiración profunda, meditación, relajación progresiva o alguna actividad que disfrutes.



Estrategias de autocuidado: Pensamientos

- Consigue datos sobre lo ocurrido de una fuente confiable y objetiva. No confíes en rumores o suposiciones.
- Organiza tu tiempo. Elige actividades en las que puedas involucrar tu mente y tu cuerpo y mantente enfocado en el aquí y ahora. Fija metas a corto plazo que te ayuden a seguir adelante.
- Recuerda los desafíos que has superado en el pasado. Piensa en tus fortalezas y capacidades que te ayudaron a sobrevivir y avanzar.

- Baja las expectativas respecto de lo que deseas lograr.
- Reduce las exigencias que te impones.
- Descansa tu mente de pensar en lo que pasó y en lo próximo que podría pasar. Intenta concentrarte en los aspectos positivos de tu vida y las cosas que agradeces.



Estrategias de autocuidado: emocionales

- Concéntrate en cosas que puedes controlar y olvida el resto.
- Acércate a tus seres queridos y pasa tiempo con ellos y con otras personas que te apoyen y se preocupen por ti.
- Habla sobre lo ocurrido y tus sentimientos.
- Reconoce que puedes estar lidiando con diversas formas de pérdidas, tales como la pérdida de expectativas para el futuro o de lo que creías sobre tu seguridad. Escribir tus pensamientos y sentimientos podría ayudar. Algunas personas encuentran consuelo en actividades creativas como la música o pintura.
- Recuerda que el duelo no sigue un orden. Quizás te sientas fuerte y capaz un día, y al otro día, abrumado. Ten paciencia a medida que progresas.
- Ten en cuenta que a veces el enojo puede ser una emoción externa que oculta emociones más profundas, como miedo, dolor o impotencia.
- Ten cuidado de no descargar tu dolor y tu enojo con otras personas. Esto hará que sea más difícil para ellos ayudarte y pueden desarrollar sentimientos negativos hacia ti.



La importancia del autocuidado



El autocuidado es la acción de brindarnos atenciones dirigidas a cuidar nuestra salud. Como los hábitos saludables que realizamos por iniciativa propia y que están orientadas al bienestar físico y psicológico. Nuestro instinto de supervivencia es el que hace que de una manera más o menos consciente sepamos que es necesario protegernos y cuidarnos para preservar nuestra vida.No importa en que etapa de la vida estemos, es fundamental incorporar el autocuidado.

Cuando dejamos tiempo para nosotros mismos y lo hacemos una prioridad evitamos el agotamiento y aumentamos nuestra productividad. Cuando escuchamos de autocuidado podríamos pensar en idas al spa, masajes, días enteros libres pero la verdad es que es mucho más que eso.

¿Por qué, es tan importante el autocuidado? y ¿Cómo afecta nuestra productividad?

Cuidarse a sí mismo significa preguntarse qué necesito y darse una respuesta honesta. Significa tomar medidas para cuidar de nosotros mismos y de nuestras necesidades físicas, emocionales, mentales, financieras, ambientales y espirituales.

Comienza con el reconocimiento de que nosotros somos los responsables de nuestro propio bienestar y que se extiende más allá del contexto individual para incluir a todos los que son importantes para nosotros: nuestra familia y nuestra comunidad.

El autocuidado es relativo: así como cada ser humano es único, el autocuidado es diferente para cada uno de nosotros. El autocuidado es escucharse, darse una respuesta honesta y hacer lo que está bien para ti en el momento en que te estás preguntando ¿Cómo puedo ser bueno conmigo mismo?

Beneficios del autocuidado

Mejora tu productividad
Con el autocuidado, aprendes a decir «no» a las cosas que se extienden demasiado y comienzas a hacer tiempo para las cosas que son más importantes.

Hace que visualices mejor tus metas para enfocarte y concentrarte en lo que estás haciendo y es importante para ti.

Mejora tu autoestima
Cuando tenemos tiempo para nosotros mismos, tiempo en el que nos tratamos bien y satisfacemos nuestras propias necesidades, enviamos un mensaje positivo a nuestra mente. Un mensaje personal de que somos importantes, haciendo que mejore nuestro diálogo interno.

Nos conocemos mejor
Practicar el autocuidado requiere pensar en lo que realmente nos gusta hacer y necesitamos. El ejercicio de descubrir qué es lo que realmente nos apasiona e inspire, nos ayuda a entendernos mejor a nosotros mismos.

Tipos de autocuidado

Una de las principales excusas que nos presentamos para ignorar el autocuidado es que simplemente no tenemos tiempo. La buena noticia es que hay muchas cosas que podemos hacer por nosotros, y ninguna de ellas es especialmente difícil o requiere mucha planificación.

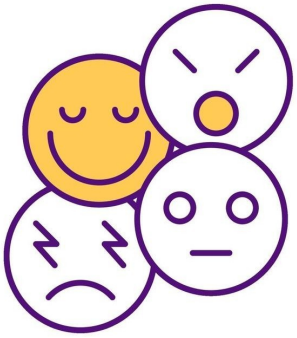
El truco es encontrar algo que realmente disfrutemos y que se ajuste a nuestra vida y valores.

1. Autocuidado Emocional
Cuando se trata de nuestra salud emocional, uno de los mejores consejos es asegurarte de que estamos conectados completamente con nuestras emociones.

Podemos sentir la tentación de rechazar sentimientos como la tristeza o la ira, pero es saludable sentirlos, aceptarlos y seguir adelante.

- **Ideas de autocuidado emocional**

    - Mantener un diario y ser totalmente honesto acerca de tus sentimientos.
    - Darse tiempo para reflexionar y reconocer lo que realmente no está funcionando.
    - Consultar a un terapeuta o doctor cuando sintamos que no podemos solucionar nuestros problemas solos.
    - Tomarse el tiempo para estar con un amigo o familiar que realmente nos entienda.
    - Aceptar las emociones sin juzgarlas.
    - Meditar.
    - Reír, viendo una película o videos.
    - Permitirse llorar.
    - Encuentra canales para expresar tus sentimientos: pintar, bailar, escribir.



2. Autocuidado físico

El auto cuidado físico se trata de atender a nuestro cuerpo físico y nuestra salud.

La actividad física es vital no solo para nuestro bienestar corporal, sino también para ayudarnos a desahogarnos y a liberar el estrés.

- Cocinar una comida nutritiva.
- Ir a la cama un poco más temprano.
- Prepararse para la mañana desde la noche anterior para que puedas dormir un poco más.
- Hacer yoga.
- Unirse a una clase y aprender un nuevo deporte.
- Simplemente dar una caminata.



3. Autocuidado intelectual

El autocuidado intelectual consiste en ejercitar nuestra mente, estimular el pensamiento crítico y la creatividad.

- Leer un libro.
- Hacer un rompecabezas o crucigrama.
- Ser creativos: Escribir, dibujar o tocar un instrumento musical.
- Mezclar la rutina: tomar una ruta diferente para ir al trabajo, ir a un nuevo restaurante o tienda, o terminar nuestra lista de tareas pendientes en un orden diferente.
- Comenzar un proyecto que use las manos como tejido, costura o manualidades.
- Aprende a hacer algo nuevo, como usar un programa de computador o tomar mejores fotos.
- Escuchar un podcast educativo sobre algo nuevo para ti.



4. Autocuidado espiritual

El autocuidado espiritual consiste en conectar con tus valores y lo que realmente te importa. Se relaciona con quién eres en tu interior.

- Mantener una práctica diaria de meditación o atención plena.
- Asistir a un servicio, ya sea religioso o humanístico.
- Pasar tiempo en la naturaleza.
- Llevar un diario de gratitud.
- Decir afirmaciones que fundamenten el sentido de sí mismo y propósito.



5. Autocuidado Social

La conexión con otras personas es necesaria para nuestra felicidad. Nos ayuda a entender que no estamos solos. No se trata solo de hacer cosas con otros por el simple hecho de hacerlo, sino de elegir hacer cosas con personas que realmente nos hacen sentir bien.



- Salir con amigos.
- Conectarse con los que están lejos.
- Unirse a un grupo de personas que comparten tus intereses.
- Dejar de socializar con aquellos que no te hacen bien.
- Iniciar una conversación con alguien interesante.
- Inscribirse en una clase para aprender algo y conocer gente nueva al mismo tiempo.

El autocuidado es un hábito que podemos fomentar cada día. No tienes que abordar todo de una vez, los pasos pequeños también te llevan a cumplir el propósito de cuidarte. Enfocarnos en nuestras necesidades y hacer del autocuidado una prioridad, nos brindará mejores resultados en todas las áreas de nuestra vida.

- ## Factores del autocuidado: interno y externo.

La toma de decisiones respecto al estilo de vida está, la toma de decisiones respecto al estilo de vida está determinada por los conocimientos, la voluntad y las condiciones requeridas para vivir. Los conocimientos y la voluntad son factores internos a la persona y las condiciones para lograr calidad de vida, corresponden al medio externo a ella.

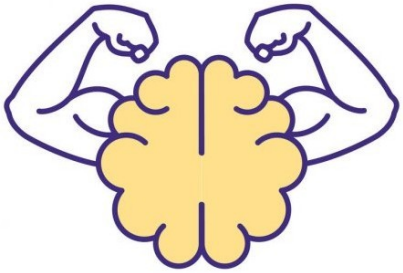
Cuando los factores internos y externos interactúan de manera favorable, se logra una buena calidad de vida; ellos son: terminada por los conocimientos, la voluntad y las condiciones requeridas para vivir. Los conocimientos y la voluntad son factores internos a la persona y las condiciones para lograr calidad de vida, corresponden al medio externo a ella. Cuando los factores internos y externos interactúan de manera favorable, se logra una buena calidad de vida; ellos son:

→ FACTORES INTERNOS O PERSONALES

Los aspectos internos dependen directamente de la persona y determinan, de una manera personal, el autocuidado; corresponden a:



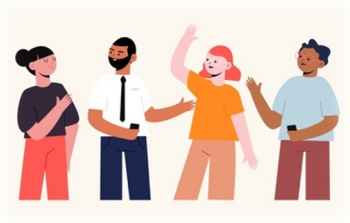
• **Los Conocimientos:** Determinan en gran medida la adopción de prácticas saludables, pues permiten a las personas tomar decisiones informadas y optar por prácticas saludables o de riesgo, frente al cuidado de su salud; sin embargo, estas determinaciones no dependen exclusivamente de la educación y la información, en vista de que hay variados factores internos y externos que intervienen.



•**La Voluntad**: Es importante entender que cada persona tiene una historia de vida con valores, creencias, aprendizajes y motivaciones diferentes, de aquí que cada una tenga una 'clave para la acción' diferente, con respecto a los demás y a cada uno de sus hábitos.

En el análisis de los determinantes personales hay que considerar dos aspectos:

•**Las Actitudes:** Son el resultado del convencimiento íntimo que lleva a una persona a una actuación a favor o en contra, ante una situación determinada. Tiene que ver con los valores, los principios y la motivación. Aquí juega un importante papel la voluntad de cambio; ejemplos de actitud se observan en las formas como las personas responden ante una agresión verbal con una actitud desafiante, tolerante.





•**Los hábitos:** Son la repetición de una conducta que internaliza la persona como respuesta a una situación determinada; es el establecimiento de patrones comportamentales por su repetición, por ej. el ejercicio rutinario.

→ FACTORES EXTERNOS O AMBIENTALES

Son aquellos aspectos externos que hacen posible o no el autocuidado de las personas y, sin embargo, no dependen de ellas; corresponden a los determinantes de tipo cultural, político, ambiental, económico, familiar y social. Entre los factores externos tenemos los de tipo:

- **Cultural**
- **De género**
- **Científico y tecnológico**
- **Físico, económico, político y social**

