

MANUAL PARA EL AUTOAPRENDIZAJE DE

ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS POR EMPATÍA Y BURNOUT



SEMUJERES



Herramientas para el manejo del estrés por empatía y estrés laboral para personal que atiende emergencias y casos de violencia de género

Herramientas para el manejo del estrés por empatía y estrés laboral para personal que atiende emergencias y casos de violencia de género

Derechos Reservados © 2020

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

Montes Urales 440

Col. Lomas de Chapultepec, Miguel Hidalgo

C.P. 11000, Ciudad de México.

Todos los derechos están reservados. Ni esta publicación ni partes de ella pueden ser reproducidas, almacenadas mediante cualquier sistema o transmitidas, en cualquier forma o por cualquier medio, sea electrónico, mecánico, de fotocopiado, de grabado o de otro tipo, sin el permiso previo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Esta publicación fue realizada en el marco del Proyecto 00120969 “Prevención y atención de la violencia familiar y doméstica en CDMX en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19”. El análisis y las conclusiones aquí expresadas no reflejan necesariamente las opiniones del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, de su Junta Ejecutiva, ni de sus Estados Miembros.

El PNUD forja alianzas con todos los niveles de la sociedad para ayudar a construir naciones que puedan resistir las crisis; promueve y sostiene un tipo de crecimiento que mejora la calidad de vida de todos. Presentes sobre el terreno, en cerca de 170 países y territorios, ofrecemos una perspectiva global y un conocimiento local al servicio de las personas y las naciones.

www.mx.undp.org

Esta publicación fue elaborada por la empresa Educaruno y revisada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en México y ONU Mujeres, México.

Coordinación general:

PNUD México: Angélica Ramírez Dávila

ONU Mujeres México: Gerardo Camarena

Autoras: Ana Cecilia Anzar Garcés y Massiel Hernández García

Redacción técnica: Alejandra Silva Salcido

Primera edición, octubre de 2020.

Editor general: PNUD y ONU Mujeres México.

Directorio

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

Lorenzo Jiménez de Luis

Representante Residente

Sandra Sosa

Representante Residente Adjunta

Sol Sánchez Rabanal

Oficial Nacional *a.i* de Gobernanza efectiva y Democracia

Asociada de la Unidad de Gobernanza efectiva y Democracia y Punto Focal de Género

Angélica Ramírez Dávila

Coordinadora del proyecto

ONU Mujeres, México

Belén Sanz Luque

Representante de ONU Mujeres en México

Natalia Calero

Especialista en Gestión de Programas

Gerardo Camarena

Especialista Técnico para Proyectos Estratégicos

Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México

Ingrid Gómez Saracíbar

Secretaria de las Mujeres de la Ciudad de México

Claudia Benítez Guzmán

Directora Ejecutiva para una Vida Libre de Violencia

"Atender a personas víctimas de cualquier tipo de violencia, ya sea en el ámbito psicológico, jurídico, médico, trabajo social, etc., implica para las y los servidores públicos estar expuestos a un desgaste tanto laboral como emocional por su contacto permanente con situaciones de violencia. El impacto de esta violencia se puede visualizar en el hecho de que muchas(os) profesionistas llegan a recordar sus propias experiencias de maltrato, a revivir algunos de sus miedos, su vulnerabilidad, e incluso se llegan a sentir responsables o hasta culpables de poder o no dar solución a la problemática de las personas víctimas de violencia" (Ramírez 2012 en Archundia et al 2012).

ÍNDICE



**Autorregulación
Emocional**



**Gestión del
Estrés**



**Trabajo
Colaborativo**



**Acompañamiento
entre Pares**



**Asertividad y
Comunicación
Efectiva**

Glosario

Referencias

SOBRE LA ESTRATEGIA BIENESTAR Y SERVICIO

Esta estrategia, que forma parte del proyecto “Covid-19: seguras en casa” surgió como una necesidad de brindar elementos prácticos para el manejo del estrés por empatía y el estrés crónico laboral (burnout) dirigida al personal que se encuentra en posiciones de trabajo estresantes, especialmente aquellas personas que trabajan directamente con mujeres y niñas víctimas de violencia. Debido a la pandemia, las cargas de trabajo se han elevado y las dinámicas de trabajo han cambiado; el contexto actual ha agudizado el estrés que ya anteriormente era parte de los trabajos que servidores/as realizan. Se ha visto que cuando este estrés no se identifica ni se gestiona, ya sea por la vía personal o institucional, tiende a mermar la salud mental y el bienestar en general del personal del servicio público, lo que sin duda tiene repercusiones a nivel individual, familiar y laboral.

Esta preocupación, nos ha llevado a la acción, no sólo individual sino también colectiva. Este manual, forma parte de esta estrategia; te invitamos a realizar todas las actividades propuestas, compartirlas y ejercitarlas las veces que consideres necesarias.

SOBRE EL MANUAL

En este manual encontrarás una serie de actividades que te apoyarán en el conocimiento y aplicación de estrategias de autorregulación emocional, te ayudarán a reconocer factores y situaciones que denotan estrés, aplicar técnicas de asertividad y comunicación efectiva, así como a identificar estrategias que permitan establecer un acompañamiento y seguimiento entre pares con la intención de promover el autocuidado, el manejo del estrés, y propiciar un bienestar integral.

Para realizar las actividades propuestas en cada uno de los ejes contemplados en este manual, te recomendamos lo siguiente:

1. **Sitúate en un espacio sin distracciones**, donde te puedas concentrar en ti y en las actividades.
2. Para la realización de las actividades, te recomendamos **contar con un cuaderno o un documento digital donde puedas tomar notas** y desarrollar las actividades propuestas.



Autorregulación Emocional



1. AUTORREGULACIÓN EMOCIONAL

OBJETIVO

Aplicar estrategias de autorregulación emocional a través del reconocimiento de las propias emociones y las de otros en situaciones de emergencia.

Recuerda que estas actividades son para ti y tu bienestar. Tómate unos minutos para llevarlas a cabo. ¡Marca con una **X** en la columna de la derecha si ya completaste la actividad!

TEMA	OBJETIVO	MARCA CON UNA X
1 Conciencia emocional	Fomentar la reflexión diaria sobre el estado emocional que permita una mirada introspectiva que apoye al fortalecimiento de la autoestima .	
2 Manejo de las emociones	Promover la regulación emocional para responder adecuadamente a situaciones de conflicto.	
3 Resolución de conflictos	Fomentar el manejo de las emociones que permita la resolución adecuada de los conflictos, a través de la conciliación .	
4 Resiliencia	Promover una actitud resiliente para superar y sobreponerse a situaciones adversas.	
5 Expresión de emociones	Reconocer emociones y formas de expresión en las y los otros para fomentar la empatía .	

1.

CONCIENCIA EMOCIONAL

OBJETIVO

Fomentar la reflexión diaria sobre el estado emocional que permita una mirada introspectiva que apoye al fortalecimiento de la **autoestima**.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

CHECK-IN EMOCIONAL

“

Mira de cerca al presente que estás construyendo, porque debe parecerse al futuro con el que sueñas.”

- Alice Walker, escritora y feminista



AUTOESTIMA

La estima que un individuo siente hacia su persona, siendo importante para su desarrollo vital, su salud psicológica y su actitud ante sí mismo y ante los demás.

Introducción

A través del Check-in emocional te invitamos a reflexionar sobre tu estado emocional. La intención es que logres identificar cómo te sientes física y emocionalmente, permitiendo una mirada introspectiva hacia ti mismo/a cada día, lo cual a su vez fortalecerá tu autoestima.

La conciencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones propias y las emociones de los demás, esto nos permite gestionar la afectividad y utilizar nuestras capacidades para dirigir nuestros pensamientos y acciones.

Es mejor realizar esta actividad al finalizar el día y hacer este ejercicio diariamente. Así, al registrar tus respuestas podrás tener una visión de cómo se han manifestado tus emociones a lo largo de la semana y a lo largo del mes. Sitúate en un espacio sin distracciones. Lee y responde a las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo me sentí hoy? (emoción frecuente, puedes checar tu mapa de emociones en el siguiente link: alegre, triste, enojada, temeroso, etc.)

 Alegría  Tristeza  Odio  Miedo  Culpa  Asco  Afecto  Ira  Sorpresa

2. ¿Qué necesidades físicas más cubrí?

Ejemplo: Si necesité de un descanso para hidratarme o cerrar mis ojos unos momentos, me di el tiempo para hacerlo.

3. ¿Cuáles necesidades emocionales cubrí?

Ejemplo: Si tuve ganas de llorar, me tomé el tiempo para hacerlo; Si necesité hablar con alguien, me di la oportunidad.

4. ¿Qué me hizo sentir bien? ¿Qué me hizo enojar?

5. ¿Tengo algo que expresar que no haya expresado?

6. ¿Establecí límites? ¿De qué manera?

Establecer límites implica saber decir “no” cuando nos encontramos ante una situación que no podemos o queremos realizar, también significa aprender a identificar hasta qué punto podemos ayudar a resolver una problemática y hasta qué punto esto implica un desgaste emocional para nosotros/as.

7. ¿Qué hice hoy por mi bienestar? ¿Qué podría hacer de forma diferente?



Reflexiona sobre tus respuestas y anota cuál palabra o frase representó este día. Te sugerimos realizar esta actividad diariamente durante un mes, esto con la intención de que puedas revisar de qué manera has logrado canalizar tus emociones.

¿Te sientes rebasado/a por emociones desagradables debido a una circunstancia en tu día? Lee las siguientes frases y procura llevarlas contigo:

- ▶ Identificar cómo nos sentimos en una situación favorable o adversa nos ayuda a aprender de ellas. *“Eso es lo que pasa con las lecciones, siempre se aprende de ellas, aun cuando no se quiera.”* -Cecelia Ahern
- ▶ *“Nuestra actitud hacia la vida determina su actitud hacia nosotros.”* -John N. Mitchell

Cierre

A través de la conciencia emocional es posible conocernos a nosotras y nosotros mismos y mediante el autoconocimiento podemos generar estrategias para fortalecer nuestra autoestima.



Recurso adicional

Te invitamos a revisar la siguiente infografía sobre bienestar emocional:

<https://rb.gy/6xucmv>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de **FORO** en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



2. MANEJO DE LAS EMOCIONES

OBJETIVO

Promover la regulación emocional para responder adecuadamente a situaciones de conflicto.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

RESPONDER A UNA ACUSACIÓN



“

Creas tu propio universo sobre la marcha.”

- Winston Churchill



AUTORREGULACIÓN EMOCIONAL

Es la capacidad de responder a las demandas que nos plantea nuestra experiencia con una respuesta emotiva adecuada, aceptable socialmente y adaptada al contexto. Las personas que dominan esta habilidad son capaces de responder de manera espontánea, a la vez que pueden elegir no seguir sus primeros impulsos, siempre que esto sea necesario (Rodríguez, s.f.).

Introducción

Esta actividad se centra en la importancia de la autorregulación emocional mediante la toma de decisiones para el manejo de conflictos. Mantener un ambiente laboral sano es para beneficio de todos y todas, buscar la conciliación a pesar de nuestras diferencias abona a un entorno de paz. Todos/as nos hemos encontrado en situaciones en donde tenemos que tomar decisiones sobre las formas en las que reaccionamos.

1. Comencemos por realizar este ejercicio, el cual es ideal para que reflexiones sobre la autorregulación emocional. Sitúate en un espacio sin distracciones y lee el siguiente relato:

“Va Sofía caminando por el pasillo, de repente ve a Diana que llega a su encuentro. Diana tiene una mirada muy rara. Sofía se pregunta qué le estará pasando. Se acercan y se saludan, pero inmediatamente Diana comienza a subir la voz. Dice que Sofía le ha hecho quedar muy mal con los directivos porque la delató por no haber seguido los protocolos de seguridad e higiene por contingencia ante los usuarios/as de la institución, que es pésima compañera de trabajo, que tiene la culpa de todo lo que le está sucediendo. Entonces Sofía...”

2. Después de haber leído el relato, contesta las siguientes preguntas:



1. ¿Qué emoción crees que siente Sofía?
2. ¿Te ha tocado estar en una situación parecida donde se hable de ti de esta forma?
¿Recuerdas lo que te hizo sentir y cómo reaccionaste?

3. Si te encontraras en la situación en la que está Sofía,



¿Cómo lidiarías con las emociones que sintieras y cuáles serían dos posibles reacciones que tendrías?



Pon atención a tus respuestas y reflexiona:

- ▶ ¿Cuáles reacciones crees que permiten la conciliación (que buscan un camino pacífico) o que promueven un mayor conflicto?
- ▶ ¿Qué tipo de reacciones crees que son más benéficas para tu bienestar y el de los demás: aquellas que permiten la conciliación o aquellas que promueven el conflicto?

Te recomendamos este video:

www.youtube.com/watch?v=O5-hFF3nri8

Cierre

A veces nuestras emociones asumen el control y, por lo tanto, se nos dificulta la autorregulación para reaccionar con respuestas emotivas adecuadas y socialmente aceptables. Es importante que sepamos reconocer cuando nuestras emociones son muy fuertes y que nos tomemos un tiempo para analizar la situación y tomar una decisión sobre cómo deseamos reaccionar. Practicar estas estrategias nos permitirán mejorar nuestra función ejecutiva de autorregulación de las emociones.

Recordemos que las reacciones que permiten la conciliación nos facilitan entablar relaciones sociales más sanas y a su vez nos conducen a un estado de bienestar emocional. En cambio, las que promueven mayor conflicto generan mayor malestar y pueden convertirse en una razón de inestabilidad emocional y relaciones frágiles.

Las personas exitosas tienen sólidas habilidades de autorregulación que usan diariamente. Estas habilidades les ayudan a dirigir, mantener y cambiar conscientemente su atención cuando es necesario, y les permiten monitorear y manejar sus pensamientos, comportamientos y emociones en este complicado mundo. Tres de las habilidades de autorregulación conocidas como habilidades de función ejecutiva son cognitivas, y se utilizan para monitorear y manejar la atención, los pensamientos y el comportamiento:

1. Atención

2. Memoria

3. Control

La cuarta habilidad de autorregulación es la **capacidad de manejar y monitorear las emociones**. Estas habilidades no son innatas, es decir, no nacemos con ellas, pero se pueden enseñar. Dependemos de ellas todos los días, sobre todo cuando las cosas se complican. Aprender a regular las emociones nos ayuda a reconocer nuestras emociones fuertes y usar estrategias para calmarnos. Podemos recurrir a nuestras habilidades de función ejecutiva. Las personas con fuertes habilidades de autorregulación rinden mejor académica y laboralmente, es menos probable que actúen de forma impulsiva o agresiva o se aíslen, y es más probable que se lleven bien con las y los demás y tengan grandes habilidades sociales.





Cuando tengas oportunidad, comparte el relato con alguien más (acompañado de las instrucciones) y reflexionen sobre las reacciones que han tenido en este tipo de situaciones y cuál sería la mejor forma de reaccionar. Puede ser alguien de tu trabajo o de tu familia.

Registra en este apartado tres situaciones a lo largo del mes en donde tu reacción ante un problema permitió la conciliación o promovió el conflicto.

1.

2.

3.

Esto te permitirá tener documentado cómo afrontas normalmente estas situaciones, lo cual abonará a tu conciencia emocional.



Recurso adicional

Mujeres y hombres nos damos más o menos permiso para conectar con determinadas emociones en función de nuestro género ¿Quieres saber más?

<https://rb.gy/wxko0q>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de FORO en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



3. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

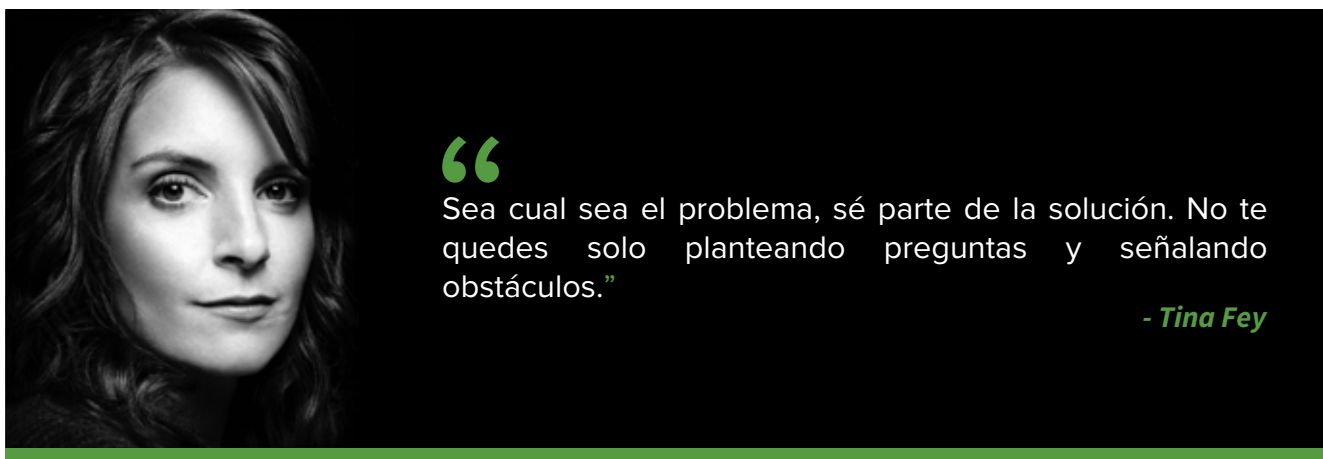
OBJETIVO

Fomentar el manejo de las emociones que permita la resolución adecuada de los conflictos, a través de la **conciliación**.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

LA DISPUTA DE LOS COLORES



“

Sea cual sea el problema, sé parte de la solución. No te quedes solo planteando preguntas y señalando obstáculos.”

- Tina Fey



CONCILIACIÓN

Consiste en llegar a un acuerdo sobre algo. La noción está vinculada a dejar las diferencias de lado para dar por finalizado un conflicto o una disputa.

Introducción

Los conflictos son inevitables y necesarios. El objetivo no es eliminarlos o evitarlos sistemáticamente, sino saber encauzarlos. Para que exista crecimiento y maduración de las personas y grupos son necesarios los conflictos. Por ello hay que verlos de forma positiva: como oportunidad de toma de conciencia y cambio para mejorar. Apostemos por la conciliación, esto permite vivir los conflictos de la manera más constructiva posible.

1. Sitúate en un espacio tranquilo y reproduce el siguiente video:

https://www.youtube.com/watch?v=2mzw-dvoA_E





2. ¿Cuál es la problemática principal en el cuento?

3. ¿Cuál es la lección que la lluvia les da a los colores?



4. Trata de recordar alguna situación en la que las diferencias con otra persona generaron un conflicto ¿Cuáles fueron esas diferencias?

5. El conflicto tuvo una solución pacífica?



6. ¿Qué emociones experimentaste durante el conflicto?

Cierre

El manejo de conflictos nos permite conciliar ante una problemática con otras personas, a pesar de nuestras diferencias. Muchas veces, cuando nos encontramos en medio de un conflicto, las emociones se desbordan; es decir, perdemos el control de nuestras emociones, esto ocasiona que actuemos de formas inadecuadas, surge la ira, la tristeza, la culpa, entre otras, y esto nos impide ver el problema de manera objetiva.

Para poder tener una convivencia pacífica y lograr trabajar por objetivos comunes es importante desarrollar una serie de valores y actitudes como los que mostramos a continuación:

-  **Desarrollo del autoconocimiento y la autoestima.**
-  **Desarrollo de la empatía.**
-  **Resolución de conflictos sin violencia.**
-  **Cooperación.**
-  **Tolerancia a las diferencias.**

Sabemos que tu trabajo requiere del manejo de conflictos cuando se trata de atender a problemáticas que afectan a mujeres y niñas; la empatía y la tolerancia a las diferencias son cruciales para llegar a la conciliación.

Todos estos valores y actitudes se abordan en las actividades del manual. Esperamos que te sea de utilidad.





La próxima vez que se te presente un conflicto te sugerimos:

- ▶ **1.** Recurrir al diálogo.
- ▶ **2.** Escuchar con atención a la otra parte.
- ▶ **3.** Identificar puntos de acuerdo y desacuerdo.
- ▶ **4.** Priorizar las áreas de conflicto.
- ▶ **5.** Desarrollar un plan en conjunto para trabajar en cada desacuerdo.
- ▶ **6.** Celebrar que lograron solucionar el conflicto a través del diálogo (desde el detalle más mínimo: una sonrisa sincera acompañada de un agradecimiento).



Recurso adicional

A continuación te presentamos un divertido video sobre el manejo de conflictos:

<https://rb.gy/wesuc4>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de FORO en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



4. RESILIENCIA

OBJETIVO

Promover una **actitud resiliente** para superar y sobreponerse a situaciones adversas.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

LA RUEDA DE LA VIDA



“

Cualquier cosa que la mente pueda concebir, puede ser lograda.”

- W. Clement Stone



RESILIENCIA

Es la capacidad que tiene una persona para superar y sobreponerse a situaciones traumáticas que le ocurren en la vida.

Introducción

La rueda de la vida es una herramienta que permite que reflexionemos sobre nuestros deseos o necesidades. Nos da la posibilidad de tener una visión clara sobre qué aspectos consideramos importantes en nuestra vida y queremos trabajar. Ahora bien, la rueda de la vida es una técnica flexible que puede adaptarse a la situación que más nos interese. Por ejemplo, para nuestro desarrollo personal o bien para mejorar en nuestro trabajo e identificar qué competencias necesitamos trabajar.

Una persona resiliente procura controlar sus pensamientos para no dejarse llevar por pensamientos con carga negativa. La resiliencia es la capacidad que tenemos para adaptarnos y afrontar las situaciones menos favorables. Sin embargo, esta capacidad debe trabajarse, y para lograrlo es importante promover la reflexividad en nosotras y nosotros mismos. La capacidad de reflexión nos permitirá identificar qué debemos

cambiar y nos encaminará a generar acciones para llevar a cabo estos cambios. ¡Manos a la obra!

1 Considera cuatro variables que desees trabajar (Por ejemplo: pareja, amistades, trabajo, desarrollo profesional).

2 Escribe las variables en cada triángulo.

3 Enuméralas del 1 al 4.

4 Evalúa cada variable del uno al cinco (siendo 1 insatisfecha/o, 3 más o menos satisfecho/a y 5 muy satisfecha/o) para identificar en qué situación consideras que te encuentras y anótalo en el círculo correspondiente.



Toma en cuenta que nos encontramos en una situación muy particular de contingencia por pandemia debido al SARS-CoV-2, esto implica que, en este momento, muchos de los aspectos en nuestras vidas han sufrido cambios y alteraciones inesperadas.

5 Para cada una de las variables anota una acción que puedas llevar a cabo con el objetivo de mejorar ese ámbito de tu vida.

Por ejemplo, si piensas que tu relación de pareja está en un número bajo, puedes diseñar distintas estrategias para mejorarla: comunicación, pasar más tiempo juntos, etc. Cuando establezcas acciones para mejorar las diversas áreas en tu vida considera su viabilidad en todo momento y sé lo más concreto/a posible.

Acción 1: _____

Acción 2: _____

Acción 3: _____

Acción 4: _____

Las acciones que escribiste ahora toman el carácter de acuerdos, estos acuerdos son compromisos contigo misma/o. Te invitamos a ponerlos en práctica a corto plazo. Confía en ti.

Ejemplo:



Acción 1. Trabajo.

Calificación: 3 (más o menos satisfecha/o) ¿Cómo puedo mejorar lo que está a mi alcance en mi entorno laboral?

Acción 2. Desarrollo profesional.

Calificación: 5 (muy satisfecha/o) ¿Cómo puedo seguir mejorando mi desarrollo profesional?

Acción 3. Relación de pareja.

Calificación: 3 (más o menos satisfecha/o) ¿Cómo puedo mejorar mi relación de pareja?

Acción 4. Relaciones de amistad.

Calificación: 1 (muy insatisfecha/o) ¿Cómo puedo mejorar mis relaciones de amistad?

Cierre

Es importante que, ante situaciones menos favorables o con las que no estamos muy satisfechos, comprendamos que podemos adaptarnos y afrontarlas, y para ello es necesario reflexionar y definir las acciones que nos permitan trabajar estas situaciones y estos aspectos de nuestra vida.



La rueda de la vida es una herramienta destinada a hacernos más conscientes de las áreas en las que necesitamos trabajar para lograr una vida más plena. Procura revisar cada semana si has tenido un avance respecto a los acuerdos.

Este manual es tuyo, recurre a él.



Recurso adicional

¿Te interesa conocer un poco más sobre la resiliencia?

<https://rb.gy/jnocom>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de **FORO** en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



5.

EXPRESIÓN DE EMOCIONES

OBJETIVO

Reconocer emociones y formas de expresión en las y los otros para fomentar la **empatía**.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

UN REGALO INESPERADO



“

¿Qué significa ayudar? La ayuda es un arte. Como todo arte, requiere una destreza que se puede aprender y ejercitar. También requiere empatía con la persona que viene en busca de ayuda. Es decir, requiere comprender aquello que le corresponde y, al mismo tiempo, la trasciende y la orienta hacia un contexto más global.”

- Bert Hellinger



EMPATÍA

Es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

Introducción

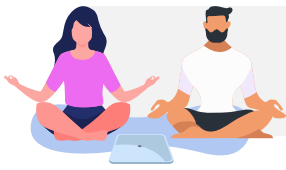
Las personas tenemos la capacidad de percibir y compartir las emociones de los demás, a esta capacidad se le conoce como “empatía”. La siguiente actividad pretende que, a través de un medio audiovisual, practiques tu empatía, es decir, que trabajes en tu capacidad de ponerte en el lugar del otro.



1. Sitúate en un espacio tranquilo y sin distracciones.



2. Reproduce el cortometraje con audio:
<https://www.youtube.com/watch?v=GJ89dk9chnk>



3. Regálate un momento una vez que termines de ver el cortometraje y piensa en cómo te sientes.



4. Responde a las siguientes preguntas:
1) Desde tu perspectiva, ¿qué sintió el niño al ver al perro?
2) ¿Crees que el niño tuvo un cambio de actitud?
3) ¿Cómo te hace sentir la historia del cortometraje?



Trata de recordar y reflexionar:

- *¿En qué otro momento de tu vida te has sentido de esta manera?*
- *¿Actuarías diferente ahora? ¿qué harías?*

Cierre

La empatía no supone necesariamente compartir las mismas opiniones y argumentos que justifiquen el estado o reacción que expresa la otra persona. Ni siquiera significa estar de acuerdo con el modo de interpretar las situaciones con carga afectiva del interlocutor. La empatía está referida entre otras cosas a la escucha activa, la comprensión y el apoyo emocional. Además, la empatía implica tener la capacidad suficiente para diferenciar entre los estados afectivos de los demás (cómo se sienten) y la habilidad para tomar perspectiva, respecto a la persona que nos expresa su estado emocional (Anguis, s.f.).



Debemos tener presente que existen muchas perspectivas distintas a la nuestra, parte importante de la empatía es nuestra capacidad de escuchar activamente a las y los demás. Para lograrlo te invitamos a que cada vez que alguien recurra a ti para una atención o servicio en tu trabajo y deban recurrir al diálogo:

- ▶ **Presta atención mientras se dirigen a ti.**
- ▶ **Evita interrumpir.**
- ▶ **Reflexiona antes de dar tu opinión.**
- ▶ **Procura despojarte de prejuicios.**
- ▶ **Pon atención a la comunicación no verbal (postura, gestos, ademanes).**



Recurso adicional

Te compartimos un video sobre empatía y educación emocional:

<https://rb.gy/lojcqf>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de **FORO** en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.





Gestión del Estrés





2. GESTIÓN DEL ESTRÉS

OBJETIVO

Aplicar estrategias de autorregulación emocional a través del reconocimiento de las propias emociones y las de otros en situaciones de emergencia.

Recuerda que estas actividades son para ti y tu bienestar. Tómate unos minutos para llevarlas a cabo. ¡Marca con una **X** en la columna de la derecha si ya completaste la actividad!

TEMA	OBJETIVO	MARCA CON UNA X
1 Manifestaciones físicas y psicológicas del estrés	Priorizar la salud mental reflexionando sobre las consecuencias del estrés en la mente y cuerpo.	
2 Identificación de estresores	Identificar los factores estresores de la vida diaria para prevenir situaciones de estrés y el síndrome de burnout .	
3 Estrategias para actuar en situaciones de estrés	Identificar situaciones de estrés y conocer estrategias que nos permitan prevenir y mitigar el estrés .	
4 Prevención del estrés	Reconocer la importancia del bienestar personal y el autocuidado para realizar actividades laborales.	
5 Técnicas de respiración	Utilizar técnicas de respiración para mitigar el estrés.	

1.

MANIFESTACIONES FÍSICAS Y PSICOLÓGICAS DEL ESTRÉS

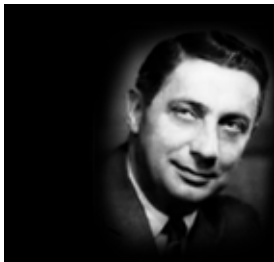
OBJETIVO

Priorizar la **salud mental** reflexionando sobre las consecuencias del estrés en la mente y cuerpo.



- Cuaderno o documento digital para tomar nota.
- Cartulina o rotafolio.
- Revistas o periódicos.
- Resistol o pegamento.
- Tijeras.

COLLAGE



“

El tiempo para relajarse es cuando usted no tiene tiempo para ello.”

- Sydney J. Harris

Introducción

Encontrar tiempo libre para dedicarnos a nosotros/as mismos/as en estos tiempos, es casi imposible. Aprendemos a lidiar con el estrés o a vivir estresados/as. El trabajo, las obligaciones familiares, las relaciones personales, los desafíos personales y las cuentas a pagar consumen nuestros días.

¿Te ha pasado que cuando expresas que te sientes estresado, la respuesta generalmente suele ser “¡Relájate!”? Como si fuera una acción que pudiéramos efectuar por arte de magia. La realidad es que dejar de sentir estrés no es fácil, tampoco depende únicamente de la voluntad. Hay muchos factores que intervienen para que podamos dejar de sentirlo.

El estrés impacta y se manifiesta de diversas maneras en nuestro cuerpo y mente. Un paso para poder disminuirlo es identificar cómo actúa en nosotros/as, qué nos provoca a nivel físico y nivel mental. Muchas veces cuando llegamos a tener una situación de estrés, se nos revuelve el estómago, o nos duele la cabeza. Cuando hay una situación que constantemente nos estresa, el cuerpo inmediatamente asocia esa situación con esa reacción física como respuesta al estrés que experimentamos (dolores de cabeza, tensión muscular, tensión en la quijada, dolor de estómago o espalda, entre otras).



SALUD MENTAL

Es el estado de equilibrio que debe existir entre las personas y el entorno socio-cultural que los rodea, incluye el bienestar emocional, psíquico y social e influye en cómo **piensa, siente, actúa y reacciona una persona ante momentos de estrés**. La salud mental es la base para el bienestar y funcionamiento efectivo de una persona y su comunidad. (IMSS, Salud en línea, s.f.)

La Organización Mundial de la Salud, dentro de su plan de acción sobre salud mental 2013-2020 considera el principio mundialmente aceptado “no hay salud sin salud mental”.

Muchas veces no somos conscientes de esas reacciones físicas o mentales cuando experimentamos el estrés. Este ejercicio sirve para que puedas identificar y conocer más sobre ti mismo/a y tus reacciones ante esta situación.



Tómate 15 minutos para realizar esta actividad.

1

Busca un espacio cómodo y con luz, donde puedas extender una cartulina o un rotafolio.

2

Toma las revistas y comienza a buscar imágenes que se relacionen con malestares en tu cuerpo asociados al estrés (irritabilidad, llanto, dolores musculares, dolor de cabeza, tensión en la mandíbula, sudoración excesiva, frustración).

3

Usa tu creatividad para comenzar a colocar las imágenes, pensando en que es un reflejo del interior de tu cuerpo y tu mente.

4

Responde: Si pudieras simbólicamente expresar cómo se siente tu cuerpo respecto a esas sensaciones, ¿cómo construirías ese collage de imágenes?

Una vez que lo termines, analiza tu trabajo final, compártelo con alguien cercano y pide su opinión. Comenta lo que quisiste expresar o escríbelo, piensa en cómo te sentiste después de este ejercicio. ¿Te sirvió como herramienta para aprender algo nuevo de ti? Si fue así, anótalo en tu bitácora.



Cierre

Piensa en cómo has sentido a tu cuerpo en los últimos tres meses: ¿has tenido alguna manifestación de estrés? ¿te has enfermado a causa del estrés? (enfermedad física, falta de energía o concentración, cuello o mandíbula rígidos, pérdida o aumento de peso, alteración del sueño, irritabilidad, etc.). Si tu respuesta es sí, entonces es momento de cambiar hábitos:

- Lleva un registro de las manifestaciones del estrés en tu mente y cuerpo.
- Apóyate en la técnica de respiración de los Cuatro Lados que se encuentra en la actividad 5 de este apartado.
- Si sientes que has llegado a tu límite, plátalo con alguien de tu confianza y, si lo crees pertinente, recurre al departamento de Recursos Humanos de tu dependencia laboral y pide apoyo psicológico.

¿Cómo saber si has llegado a tu límite?

Si te enfermaste recientemente debido al estrés, si tu manera de sentir a causa del mismo te está impidiendo realizar tus actividades cotidianas, si tu ciclo del sueño o vigilia se está viendo afectado, si te sientes considerablemente más irritable e intolerante de lo usual: posiblemente has llegado a tu límite. **¡Pide ayuda!**

Todas tus emociones son válidas.



Puede ser bueno realizar esta actividad de manera regular. Intenta llevarla a cabo cada mes. Puedes tomarla también como una actividad donde desarrolles tus habilidades artísticas, tal vez descubras alguna virtud o pasión nueva. Aprovecha para explorar y sentirte libre.

Agrega en tu mesa de trabajo algunas frutas, algún postre favorito o bebida, y ¡música! Esto ayudará a que puedas encontrar un espacio para ti, donde puedas relajarte y sentirte cómoda/o.



Recurso adicional

Revisa la siguiente infografía:

<https://rb.gy/hbumcl>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de FORO en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



2. IDENTIFICACIÓN DE ESTRESORES

OBJETIVO

Identificar los factores estresores de la vida diaria para prevenir situaciones de estrés y el **síndrome de burnout**.



- Cuaderno o documento digital para tomar nota.

- Cinco colores distintos.

LAS NUBES



“

Ganamos fuerza, coraje y confianza por cada experiencia en la que realmente nos paramos a mirar al miedo a la cara. Debemos hacer lo que creemos que no podemos.”

- Eleanor Roosevelt



SÍNDROME DE BURNOUT:

Se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, falta de motivación absoluta, entre otros. El síndrome de burnout, suele presentarse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente. El “síndrome del trabajador quemado” está relacionado con una respuesta de estrés crónico en el trabajo (Escobar, 2016).

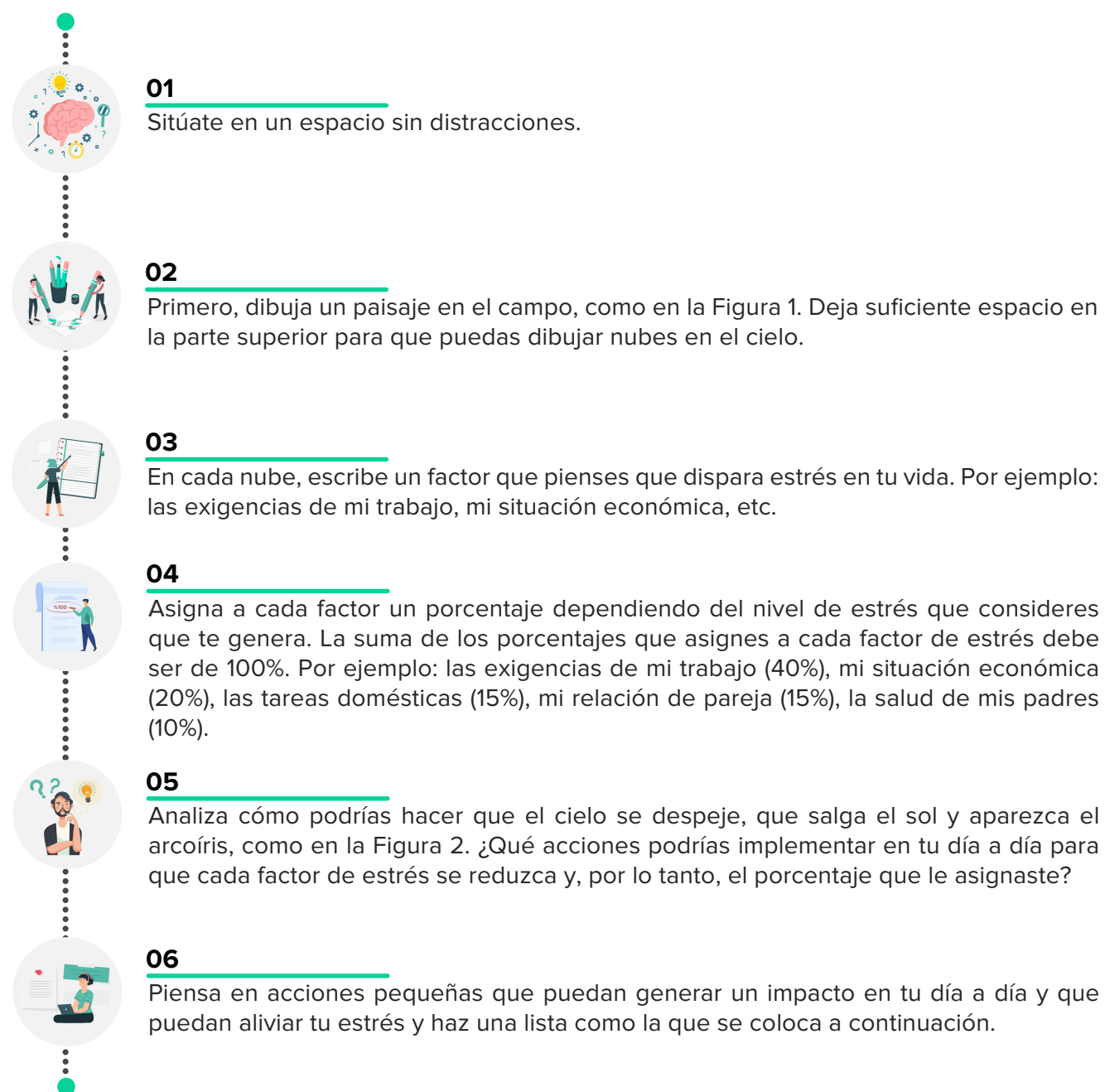
Introducción



¿Qué son los factores de estrés y por qué es importante identificarlos?

Los factores estresores son eventos o condiciones en nuestro entorno que desencadenan reacciones físicas y mentales que pueden resultar en afecciones psicológicas significativas: trastorno depresivo, trastorno de ansiedad, agotamiento y síndrome de burnout.

La intención de esta dinámica es que logres identificar las fuentes de estrés en tu vida y lo puedas plasmar de manera visible, es decir, haciéndote consciente de la existencia de cada uno de estos factores estresores y otorgándoles un valor sobre el cual puedas trabajar generando acciones concretas.



Lista de acciones para reducir el estrés:

A

Factor de estrés: Exigencias de mi trabajo

Acciones a realizar:

- ▶ Identificar cuándo necesitas una pausa
- ▶ Regalarte un momento para aclarar la mente
- ▶ Asignar un momento del día para ejercitarnos

B

Factor de estrés: Situación económica

Acciones a realizar:

- ▶ Generar un plan de gastos semanal

C

Factor de estrés: Tareas domésticas

Acciones a realizar:

- ▶ Expresar mis sentimientos
- ▶ Organizar y distribuir las tareas del hogar con los integrantes de la familia.

D

Factor de estrés: Relación de pareja

Acciones a realizar:

- ▶ Expresar mis sentimientos
- ▶ Realizar acuerdos puntuales con mi pareja



FIGURA 1



FIGURA 2

Cierre

Toma en cuenta que nos encontramos en una situación muy particular de contingencia por pandemia debido al SARS-CoV-2, esto implica que, en este momento, muchos de los aspectos en nuestras vidas han sufrido cambios y alteraciones inesperadas. Sabemos que las exigencias laborales en el marco de una emergencia sanitaria de carácter mundial pueden incrementar los niveles de estrés en las personas, por lo tanto esperamos que esta actividad te permita realizar una valoración sobre los principales generadores de estrés en tu cotidianidad.

También entendemos que tu trabajo está dirigido a atender problemáticas de violencia hacia mujeres y niñas, por lo tanto comprendemos que algunos de los factores estresantes en tu vida pueden estar directamente relacionados con tus actividades laborales. Comprendemos que brindar atención a mujeres y niñas víctimas de violencia suele suponer dilemas que sobrecargan y desgastan al personal, es importante que mientras ayudas a las y los demás, no te olvides de ti misma/o.



De manera adicional, algunas de las acciones que te recomendamos para mejorar tu calidad de vida son las siguientes:

- ▶ Recuerda mantenerte hidratada/o.
- ▶ Procura llevar una alimentación que te nutra.
- ▶ Duerme las horas que tu cuerpo necesita y aprovecha las horas de descanso.
- ▶ Lleva una agenda para organizar tus actividades diarias.
- ▶ Dedica 30 minutos de tu día para ejercitarte.
- ▶ Procura llevar una alimentación que te nutra.
- ▶ Mantén tu espacio laboral limpio y organizado (un entorno desorganizado puede influir en la calidad de nuestros pensamientos durante el día).
- ▶ Piensa en alguna actividad de esparcimiento para realizar en tus días de descanso, esto te permitirá liberar tensión.
- ▶ Retoma o considera algún pasatiempo como escribir, cantar, bailar, dibujar, etc.



Recurso adicional

¿Quieres leer sobre prevención del estrés?

<https://rb.gy/qbaoh0>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de **FORO** en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



3.

ESTRATEGIAS PARA ACTUAR EN SITUACIONES DE ESTRÉS

OBJETIVO

Identificar situaciones de estrés y conocer estrategias que nos permitan **prevenir y mitigar el estrés.**



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

¡ME QUEMO!

“

Una de las mejores maneras de reducir el estrés es aceptar las cosas que no puedes controlar.”

- M.P. Neary



ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

Serie de acciones encaminadas a prevenir, anticipar y mitigar la aparición del estrés.

Introducción

Es difícil que aprendamos a trabajar sobre nuestras reacciones cuando nos encontramos bajo situaciones de estrés, generalmente nos resulta complicado lidiar con las emociones que surgen a partir del estrés, frecuentemente minimizamos estas emociones y no les ponemos atención. Este ejercicio nos sirve para poder entender qué nos pasa y cómo reaccionamos cuando estamos en situaciones en las que ya no podemos controlar el estrés y nuestra respuesta ante ese estrés acumulado es estallar. Cuando estas situaciones se repiten una y otra vez, nos cuesta trabajo salir de esa emoción o pensar en alternativas para mitigar ese estrés acumulado.

Realizar este ejercicio nos puede permitir entendernos, de forma que nos detengamos a pensar antes de reaccionar negativamente ante una emoción desagradable. Realiza esta actividad lo más despejado/a y relajado/a que puedas y contesta estas preguntas:

1. ▶ **Me estreso cuando...**
2. ▶ **Cuando me estreso yo digo...**
3. ▶ **Cuando me estreso yo hago...**
4. ▶ **Cuando alguien se encuentra cerca de mí y está estresada/o, yo...**
5. ▶ **Consigo controlar mi estrés mediante...**
6. ▶ **Incrementa mi estrés cuando...**
7. ▶ **Cuando me estreso mi cuerpo...**

Trata de contestar con mucha honestidad las preguntas, no hay respuesta buena o mala. Analiza tus respuestas e intenta hacer este ejercicio por una semana, respondiendo las preguntas con base en lo vivido en el día.

Al final de la semana, lee tus respuestas y analiza qué situaciones se repiten, qué sensaciones se manifiestan y cómo interactúas y respondes a esas situaciones de estrés con tu contexto inmediato.

A continuación te compartimos algunas ideas sobre actividades que puedes llevar a cabo para prevenir y mitigar el estrés:

- a. ▶ Autorregistro:** Anota dos situaciones en tu ambiente laboral que te hayan provocado estrés esta semana.

Ahora trata de identificar si las soluciones a estas dos problemáticas están dentro o fuera de tu control. Si están dentro de tu control ¿qué puedes hacer para resolverlas?

Si están fuera de tu control, acéptalas y recurre a la siguiente actividad.

- b. ▶** Te invitamos a realizar la Relajación Muscular Progresiva para reducir la tensión de los músculos en el cuerpo.

Manteniendo respiraciones profundas y lentas, empieza inhalando por la nariz contando hasta cinco mientras, tensamos nuestros pies y exhalamos por la boca contando hasta cinco, buscando relajarnos.

Repetimos para cada grupo muscular: rodillas, muslos, glúteos, pecho, brazos, manos y dedos, cuello y mandíbula y ojos.

Puedes recurrir a la técnica A cuando sientas que alguna situación te incomoda y puedes recurrir a la técnica B cuando sientas que lo necesitas.

Cierre

Tratar de vivir sin estrés probablemente no sea posible, ya que no siempre lograremos controlarlo. Sin embargo, podemos aprender a identificar qué lo provoca y cómo reaccionamos ante situaciones de estrés, para así buscar opciones que nos ayuden a prevenir y controlar nuestras reacciones, así como las emociones negativas que nos provoca hacerle frente. ¡No permitamos que el estrés controle nuestras vidas y afecte nuestra salud mental de manera considerable!



Piensa: ¿Hay situaciones que puedas evitar que te generen estrés?
Expresa lo que sientes, e intenta cambiar lo que esté bajo tu control.

¿Qué está bajo mi control?

1. Tus pensamientos
2. Tus palabras
3. Tus sentimientos
4. Tus actitudes
5. Tus decisiones
6. Tus acciones

¿Qué está fuera de tu control?

1. Las acciones y opiniones de los demás
2. La situación mundial
3. Las problemáticas sociales

Respira. Date permiso de hacer una pausa.



Recurso adicional

Lectura sobre estrés y hábitos para afrontar situaciones de estrés
<https://rb.gy/qbaoh0>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de FORO en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



4. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

OBJETIVO

Reconocer la importancia del bienestar personal y el **autocuidado** para realizar actividades laborales.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

TABLA MÁGICA



“

A lo largo de los años he aprendido que cuando uno tiene una mente decidida, esto disminuye el miedo. Saber lo que se debe hacer sin duda mantiene al miedo lejos.”

- Rosa Parks, activista por los derechos civiles



AUTOCUIDADO

Es la inclinación por facilitarnos atenciones a nosotros mismos. Como norma general, el autocuidado está dirigido a nuestra propia salud. El autocuidado se traduce en bienestar personal.

Introducción

La intención de la Tabla Mágica es que plasmes actividades que quisieras realizar y que se vuelvan un hábito para ti. Para lograrlo es necesario que seas constante y recurras a ella diariamente. Recordemos que existen acciones básicas para llevar una vida saludable, entre ellas se encuentran: dormir la cantidad de horas necesarias de acuerdo a nuestra edad, mantenernos hidratados/as, alimentarnos sanamente, ejercitarnos, expresar nuestras emociones, ser paciente consigo mismo.

Mantener un estilo de vida saludable nos ayuda a tener mejores respuestas ante situaciones de estrés.

A

Al final del día, durante toda la semana, recurre a tu tabla mágica para registrar si realizaste las actividades enlistadas. Coloca una palomita ✓ en el recuadro correspondiente si cumpliste con esa actividad.

B

Piensa en tres actividades que te gustaría añadir a la tabla y agrégalas en las líneas 8, 9 y 10.

DÍA	1	2	3	4	5	¿Qué tan estresad/o me sentí el día de hoy? (Nada, poco, regular, mucho, demasiado)	¿Qué hice para mitigar el estrés?
LUNES						☆☆☆☆☆	
MARTES						☆☆☆☆☆	
MIÉRCOLES						☆☆☆☆☆	
JUEVES						☆☆☆☆☆	
VIERNES						☆☆☆☆☆	
SÁBADO						☆☆☆☆☆	
DOMINGO						☆☆☆☆☆	

DÍA	6	7	8	9	10	¿Qué tan estresad/o me sentí el día de hoy? (Nada, poco, regular, mucho, demasiado)	¿Qué hice para mitigar el estrés?
LUNES						☆☆☆☆☆	
MARTES						☆☆☆☆☆	
MIÉRCOLES						☆☆☆☆☆	
JUEVES						☆☆☆☆☆	
VIERNES						☆☆☆☆☆	
SÁBADO						☆☆☆☆☆	
DOMINGO						☆☆☆☆☆	

- Dormí la cantidad de horas que necesitaba.
- Comí de acuerdo a mis necesidades nutricionales.
- Bebí suficiente agua.
- Me ejercité al menos durante 20 minutos.
- Expresé mis emociones.
- Le dije un cumplido sensato a alguien cercano.
- Fui paciente conmigo.
- _____.
- _____.
- _____.



Antes de dormir, reflexiona: ¿qué me hizo reír el día de hoy? ¿Qué me inspiró en este día? No es necesario que lo escribas, sólo dedica unos momentos para responder ambas preguntas.

Si por algún motivo no pudiste llevar a cabo alguna de las actividades, recuerda que ser paciente contigo mismo/a es muy importante en este proceso, es parte del autocuidado. Date permiso de volverlo a intentar.

Cierre

Recuerda que debes darte el tiempo de realizar las actividades que se enlistaron. Es importante evitar sobrecargarse, por lo tanto, es imprescindible dejar de lado aquellos roles y estereotipos de género que esperan ciertos comportamientos atribuidos a nuestro género: te sugerimos compartir las responsabilidades del hogar con tu pareja o con las y los miembros de tu familia; dividir las tareas domésticas, evitar asumir que uno u otro está encargado de alguna actividad por su género, llegar a acuerdos donde todas las partes resulten beneficiadas y el trato sea equitativo.



Te dejamos algunas pautas para gestionar el autocuidado y abonar a tu bienestar personal:

- ▶ **Evita sobrecargarte.** Elige aquellas actividades y tareas que sean realmente imprescindibles.
- ▶ **Pide ayuda.** Sé sensato/a contigo mismo/a, acércate a personas que puedan ayudarte a salir de esa situación, recurre a tu familia, amigos/as y a un profesional de la salud.
- ▶ **Relájate ante lo cotidiano.** Aprende a no tener el control de todo lo que sucede. Entiende que habrá situaciones que salgan mejor o peor, no intentes resolverlo todo.
- ▶ **Medita.** La meditación y la relajación son perfectas para disminuir el nivel de tensión emocional. Practica técnicas de respiración (recurre a la técnica de los 4 lados que se encuentra en la actividad 5).
- ▶ **Lleva un estilo de vida saludable.** Es muy importante dormir las horas suficientes, alimentarte bien y seguir una rutina diaria de ejercicio físico moderado, como andar en bici, hacer yoga en casa, salir a caminar, etc.
- ▶ **Realiza actividades que te resulten placenteras.** Lleva a cabo una videollamada a un ser querido, ve una película, cocina algo que te guste, lee un libro, etc.

Algunas de las recomendaciones para esta actividad puedes encontrarlas en
<https://enrelax.com/como-detectar-y-gestionar-el-estres-emocional/>



Recurso adicional

Infografía:

<https://rb.gy/em7v6k>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de FORO en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



5.

• TÉCNICAS DE RESPIRACIÓN

OBJETIVO

Utilizar **técnicas de respiración** para mitigar el estrés.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

LA TÉCNICA DE LOS CUATRO LADOS



“

La vida es lo que tú haces de ella. Siempre lo ha sido y siempre lo será.”

- Eleanor Roosevelt



TÉCNICAS DE RESPIRACIÓN

Nuestro estado emocional influye en la respiración, nuestros pensamientos la afectan. La respiración está regulada por el sistema nervioso pero tiene la característica de que podemos influir voluntariamente en ella variando su ritmo y profundidad. Está vinculada a nuestra salud (física y psíquica), pues nuestra respiración es diferente según nuestro estado de ánimo. Si estamos ansiosos/as la respiración es rápida y superficial y si estamos relajados/as es lenta y profunda (Castro, 2009).

Introducción

Las civilizaciones orientales fueron las primeras en darle importancia a la respiración, de hecho es uno de los pilares del yoga desde hace miles de años. En occidente, a lo largo de la historia, diferentes educadores como Rousseau, Pestalozzi, Jovellanos, conocedores de su importancia tratan de incluirla en la educación de la persona. En Europa se tiene en consideración especial a partir de un movimiento surgido en USA, en la segunda mitad del siglo XX, que aboga por una vida más natural en todos los sentidos (Castro, 2009).



¿Cómo podemos influir conscientemente en ella? Al realizar espiraciones profundas favorecemos la relajación, si tomamos aire de manera forzada creamos tensión. Existe entonces una estrecha relación entre respiración y relajación, si nos relajamos nuestra respiración se hace más tranquila y viceversa, cuando respiramos pausadamente podemos adquirir un estado de relajación. De hecho una actividad considerada de relajación tiene que acompañarse de una respiración adecuada (Ruibal 2001 en Castro, 2009).

1. Inhala profundamente por la nariz durante cuatro segundos.
2. Sostén la respiración durante cuatro segundos adicionales.
3. Exhala durante cuatro segundos hasta que salga el aire completamente de tus pulmones.
4. Aguanta la exhalación durante cuatro segundos adicionales.

Es muy importante mantener el mismo tiempo para las cuatro fases de la respiración. Si ves que al terminar un ciclo sientes la urgencia de parar y respirar amplio, es que te has forzado, reduce el tiempo en cada fase.

Realiza este ejercicio durante tres o cuatro minutos.

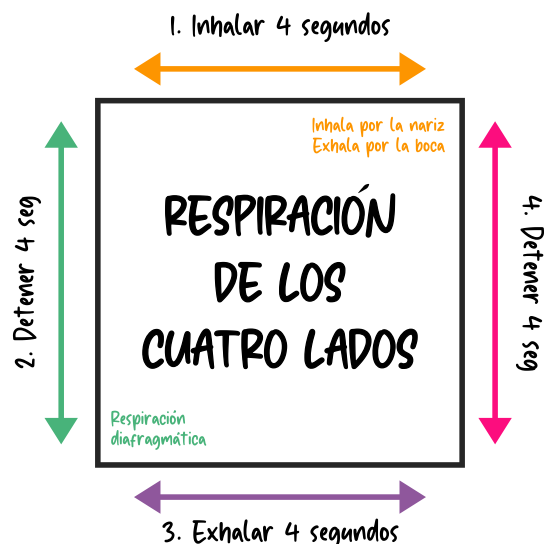
Cierre

La forma en la que respiramos afecta a todo nuestro organismo. Las técnicas de respiración son beneficiosas para nuestra mente y cuerpo. La técnica de los cuatro lados es sencilla y fácil de recordar. Puedes realizarla en distintos momentos durante el día. Regálale una pausa entre cada una de tus actividades para bajar tus niveles de tensión a través de la respiración (Castro, 2009).



Dibuja un cuadrado. Por fuera, en la parte superior anota el paso número uno de la técnica, por fuera del lado derecho anota el paso número dos de la técnica, por fuera en la parte inferior anota el paso tres de la técnica y finalmente por fuera del lado izquierdo anota el paso cuatro de la técnica, de esta manera quedará plasmado de manera visual y se te facilitará recordarla. Es importante que lo dibujes tú, de esta manera tu memoria visual ayudará a que lo recuerdes cuando lo necesites.

¡Dibújalo en tu cuaderno de notas!



Recurso adicional

En el siguiente enlace encontrarás un video que te explicará cómo realizar la técnica:

<https://rb.gy/ash7t6>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de FORO en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.





Trabajo Colaborativo



3. TRABAJO COLABORATIVO

OBJETIVO

Crear las condiciones para el trabajo colaborativo que permita responder activamente en situaciones de estrés.

Recuerda que estas actividades son para ti y para tu bienestar. Tómate unos minutos para llevarlas a cabo. ¡Marca con una **X** en la columna de la derecha si ya completaste la actividad!

TEMA	OBJETIVO	MARCA CON UNA X
1 Rol en la organización	Reconocer las actitudes y conductas propias en el quehacer laboral y en el espacio de trabajo.	
2 Elementos del trabajo colaborativo	Identificar las fortalezas, actitudes y valores de los compañeros/as de trabajo que contribuyen a eficientar procesos y posibilitan un agradable ambiente laboral.	
3 Trabajo colaborativo	Comprender la importancia del trabajo colaborativo para posibilitar mejores resultados al resolver situaciones diversas.	
4 Metas compartidas	Enlistar las metas comunes del espacio de trabajo, las cuales posibilitan el trabajo colaborativo y permiten actuar adecuadamente al atender situaciones diversas.	
5 Optimización de los recursos	Reconocer las acciones de los compañeros de trabajo que optimizan los recursos a partir de la corresponsabilidad en las actividades a desarrollar.	

1.

ROL EN LA ORGANIZACIÓN

OBJETIVO

Reconocer la importancia de las **actitudes** y conductas propias en el quehacer laboral y en el espacio de trabajo.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

¿QUÉ PASARÍA SI NO ESTOY?



“

El éxito no se logra sólo con cualidades especiales.
Es sobre todo un trabajo de constancia, de método
y de organización”

- Victor Hugo



AUTOESTIMA

El aprecio que un individuo siente hacia su persona, siendo importante para su desarrollo vital, su salud psicológica y su actitud ante sí mismo y ante los demás.

ACTITUD

Disposición psicológica que tiene una persona ante una situación o un problema. Son formas habituales de sentir, pensar y actuar según los valores de la persona. Constituyen elementos muy importantes en el desarrollo de su forma de ser y de la conducta de un individuo.

Introducción

Muchas veces o continuamente, con la cantidad de trabajo que tenemos, la rutina y cosas a resolver, llegamos a encontrar poca relevancia o incluso menospreciar el trabajo que realizamos. En un mundo donde las competencias laborales se vuelven mayores, pensamos que siempre puede existir alguien que sea mejor, que tenga mayores habilidades, títulos universitarios, diplomados, etc. Y puede que sea cierto, pero lo que distingue a cada persona, fuera de títulos y aptitudes, es la calidez humana, la ética, la responsabilidad y la dedicación con la que asumimos nuestras tareas diarias, la capacidad de adaptarnos y llegar a la meta. Eso y nuestra actitud es lo que hace que seamos diferentes a toda la demás gente: lo que aportamos, la alegría, la solidaridad, el entusiasmo, en fin, hay muchas cosas que nos definen más allá de nuestras aptitudes o habilidades que sirven para desarrollar un trabajo. Claro que estas son importantes, pero lo que somos y nuestra actitud ante la vida es lo que nos hace valiosos como personas y en los equipos de trabajo.

Generalmente nos sentimos muy poco valorados/as, pensamos que nuestro trabajo lo hace cualquiera, que nos pueden suplir como si fuéramos máquinas y que realmente no hacemos nada extraordinario.

Este ejercicio es para que podamos hacer una introspección, porque para que la demás gente nos valore, primero tenemos que valorarnos nosotros/as.



1

Haz una lista de todo lo que realizas en tu trabajo, enumera cada una de tus actividades, todas, no dejes ni una sola fuera. Piensa, hazlo con calma, puedes iniciar haciendo un repaso en orden de tu rutina desde que llegas a tu trabajo, hasta que te vas. Incluso escribe las cosas que llegas a hacer en casa y que son parte de tu jornada laboral.



2

Después responde:

1) ¿Qué pasaría si no estoy?

2) ¿A quién impactaría mi ausencia, en el nivel personal, familiar, laboral?

3) ¿Quién realizaría el trabajo que hago?

Cierre

Lo importante al responder estas preguntas es que te bases en lo que aportas, tu dedicación, tus herramientas, más que en cuestiones técnicas, como lo mencionamos antes. Nuestro valor y lo que somos se construye a partir de nuestra personalidad, nadie es igual a ti. Piensa y reflexiona desde ahí, verás que te sorprenderás a ti mismo/a. ¡Seguro has de aportar mucho en tu espacio laboral! Es importante que te reconozcas como persona valiosa y tenerte en alta estima. Siéntete orgulloso/a de ti, porque gracias a ti ese espacio funciona.



Puedes seguir con esta dinámica, reconociendo también el trabajo de tus colegas.

Frases como:



También es importante saber expresar de manera asertiva cuando sentimos que no se valora lo que hacemos. Si eso te pasa, intenta hablarlo con tu jefe o grupo de trabajo. Busca un momento adecuado y, con calma, describe la situación y siempre trata de hablar desde lo que sientes y no desde lo que supones. Recuerda que esto no significa que obtendremos la respuesta que deseamos o esperamos, pero siempre será mejor hablarlo y buscar soluciones, que dejar que los sentimientos se acumulen y terminemos actuando de forma poco asertiva.



Recurso adicional

En este artículo encontrarás más información sobre la importancia de sentirnos valorados/as.

<https://rb.gy/fcddol>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de **FORO** en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



2. ELEMENTOS DEL TRABAJO COLABORATIVO

OBJETIVO

Reconocer las fortalezas, actitudes y valores de los compañeros de trabajo que contribuyen a eficientar procesos y posibilitan un agradable **ambiente laboral**.



- Cuaderno o documento digital para tomar notas.
- Hojas de colores o post-its.

RECADITOS



“

Las fortalezas están en nuestras diferencias, no en nuestras similitudes.”

- *Stephen Covey*



AMBIENTE LABORAL

Con frecuencia llamado clima laboral, se refiere al entorno y relaciones laborales en nuestro trabajo y es uno de los factores más relevantes en el desarrollo de una institución y en el bienestar de las personas.

Introducción

La demanda de las tareas laborales muchas veces se vuelven interminables. Nos encerramos en nuestras preocupaciones y en nuestras necesidades y muchas veces olvidamos que los compañeros/as realizan tareas igual de importantes que las de nosotros/as. Aunado a esto, podemos tener diferentes habilidades, visiones y formas de trabajar.

Por esa razón puede volverse complicado tener puntos de encuentro para llegar a acuerdos sobre cómo ejecutar ciertas tareas. Como consecuencia, tendemos a desacreditar al otro/a en primera instancia y menospreciar tanto sus habilidades como sus propuestas y, por ende, su trabajo en general.

En esta actividad te invitamos a la reflexión e introspección, para valorar el trabajo de los demás, lo cual puede traer como resultado un ambiente laboral más positivo y propositivo.

1. Lee este cuento después de la jornada laboral. No te llevará mucho tiempo:

*“Las herramientas de una famosa carpintería de un pequeño pueblo se reúnen en asamblea para hacer dimitir al martillo, que es el presidente de todas ellas. Las herramientas **sacan los defectos** del martillo y se autoproclaman las mejores, para escuchar a continuación sus puntos débiles por parte de otras herramientas. Mientras discutían, entró el carpintero y se puso a trabajar, utilizando todas y cada una de las herramientas en el momento oportuno.*

*Después de trabajar durante horas, el carpintero consiguió **terminar el mueble** que le habían encargado; obteniendo un resultado excelente. Una vez salió el carpintero, la asamblea de herramientas se volvió a reunir. Las alicates tomaron la palabra para resaltar que **todas las herramientas tienen cualidades** que hacen posible tener un buen resultado, siendo estas las que nos hacen capaces de obtener éxito. Después de aquellas palabras todas las herramientas se dieron cuenta que sólo el trabajo en equipo las hacía realmente útiles y que debían de fijarse en las virtudes de cada una para conseguir el éxito”.*

-Cuento popular



2. Reflexiona en lo que nos deja esta moraleja sobre el valor de trabajar de manera colaborativa, donde las personas son capaces de ver y reconocer las habilidades y fortalezas de cada uno de los compañeros de la organización y dejar los defectos de lado.

3. Piensa en cada uno de los compañeros y compañeras de tu equipo de trabajo.

4. En hojas de colores o post-its coloca los nombres de tus compañeras y compañeros. Anota tres cualidades personales y tres habilidades dentro del trabajo, es decir, sus fortalezas, actitudes y valores que identificas a nivel humano y profesional.

Cierre

Cuando vayas a la oficina, deja ese “recadito” sorpresa en el escritorio de cada colega. Trata de observar sus reacciones, e intenta no tener expectativas sobre ello. Puede que les parezca un lindo detalle, tal vez te agradezcan. También puede suceder que no expresen nada al respecto. Lo importante es que te diste a la tarea de reflexionar e identificar las cualidades de las personas que integran tus equipos de trabajo. Es igualmente importante escuchar lo que las demás personas valoran de tu persona.

Si trabajas desde casa y/o de manera virtual, puedes compartir lo que valoras de cada compañera y compañero vía correo electrónico o mensajería instantánea como WhatsApp. Pueden hacer esta dinámica grupal regularmente.



Lo importante de esta actividad no es lo que esperas de los demás, si no lo que das y generas al hacer un acto así; al final, cada cosa que hacemos es para ser mejores personas, pensando que siempre lo colectivo nos fortalece y ayuda a crecer.

Un día que no haya tanta carga laboral, sugiere esta actividad en grupo, donde todos y todas puedan dar y recibir estos 'recaditos'. Esto puede ayudar a que los lazos de tu equipo de trabajo se fortalezcan.



Recurso adicional

En el siguiente video encontrarás más información sobre las ventajas del trabajo colaborativo:

<https://rb.gy/xunq6s>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de **FORO** en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



3. TRABAJO COLABORATIVO

OBJETIVO

Comprender la importancia del trabajo colaborativo de todos los elementos de una organización que posibiliten mejores resultados al resolver situaciones diversas.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

LA ISLA

“

Si quieres ir rápido, ve solo. Si quieres llegar lejos, ve acompañado.”

- Proverbio africano



TRABAJO COLABORATIVO

Es aquel en el cual un grupo de personas intervienen aportando sus ideas y conocimientos con el objetivo de lograr una meta común.

SOLIDARIDAD

Es un concepto o valor que evidencia el interés de cada una de las personas por el bien de la otra.

Introducción

Creer en nosotros/as y en los demás es complicado, sobre todo en estos tiempos, donde la violencia y las formas de relacionarnos se vuelven más complejas. El contexto en el que vivimos, las realidades que afrontamos y el trabajo que hacemos, marcan la forma en la que nos desenvolvemos en la vida y en todos los espacios que habitamos. El entorno laboral generalmente suele ser un espacio difícil, más si trabajamos bajo estrés y facilitamos servicios a personas que viven en situaciones de violencia.

A nivel grupal eso impacta directamente en cada persona, por lo tanto a veces el trabajo colaborativo se vuelve complicado de realizar; confiar en el otro/a nos cuesta. Hay muchos factores que influyen para que el trabajo colaborativo sea complicado.

Necesitamos, primeramente, mucha disposición, sin ella será muy difícil que podamos trabajar en conjunto. Después tener constancia: es como cuidar una planta, si dejas de regarla, se marchita. Lo mismo sucede con el trabajo colaborativo, hay que darle tiempo, procurar incentivarlo para que pueda florecer.

Por lo tanto la paciencia y la confianza al otro/a se vuelve parte esencial para lograrlo. Te preguntarás “¿y yo para qué quiero trabajar y/o colaborar con otras personas de mi trabajo? no las necesito, yo puedo hacer todas mis tareas solo/a”. Y, sí, tienes razón, podemos hacer perfectamente nuestras tareas de forma individual; tal vez puedas hacerlo muy bien, pero la visión no será tan enriquecedora como al hacerlo en conjunto y probablemente el desgaste emocional, físico y mental sea mayor. El proceso de compartir ideas, cuestionarnos y apoyarnos será muy limitado.

Aquí te compartimos un ejercicio para reflexionar sobre la importancia de la solidaridad y la confianza colectiva para fortalecer el trabajo colaborativo.

1.

Piensa, reflexiona e imagina con la siguiente situación:

Se cayó un avión en una isla remota. Sólo sobrevivieron cinco personas. Llevan veinte días en la isla, donde la comida es escasa y la comunicación con otras islas, nula. Necesitan salir de ahí. Nadie sabe de construcción ni de carpintería. Sin embargo, se dan a la tarea de construir una lancha para poder llegar a una población que se ve a lo lejos.

Entre las cinco personas se encuentran en el barco, una que se dedica a la medicina, otra a la abogacía, una que barre las calles, otra que canta y, por último, una persona que tiene su propia empresa de publicidad.

2.

Contesta las siguientes preguntas. Puedes escribir tus respuestas en una hoja o pensar en soluciones. Realiza esta actividad con un par de personas de tu equipo de trabajo.

1. ¿Qué tarea le asignarías a cada persona?
2. ¿Qué plan crees que pueda funcionar para poder construir la lancha entre todas las personas?
3. ¿Qué papel crees que juega la confianza en las demás personas y en el equipo como conjunto?

Finalmente, reflexiona sobre tus sentimientos e inquietudes cuando tú y tu equipo de trabajo deben realizar alguna actividad en conjunto.

Identifica si confías en tus colegas en todo momento y, si no es el caso, reflexiona por qué no confías en ellas. Asimismo, reflexiona sobre la confianza que el equipo te tiene y cómo puedes hacer crecer la confianza que los demás te tienen. Intenta imaginar cómo puedes apoyar en la creación de condiciones necesarias para el trabajo colaborativo. Ten presente que podemos avanzar solos/as y rápido, pero podemos avanzar juntos y llegar muy lejos.

Cierre

Todos/as tenemos cualidades y habilidades diferentes. Es importante que sepamos reconocer las propias y las de las demás personas. Al identificar tus propias fortalezas, cualidades, valores y habilidades, podrás confiar en ti mismo/a. De igual manera, al identificar las que tienen las demás personas, podrás reconocer su valía y confiar en ellas. La confianza colectiva es un elemento de gran importancia cuando se trabaja de forma colaborativa. También lo es la solidaridad, ya que permite apoyar a los demás y a fortalecer los lazos interpersonales y al equipo como un todo.



Trata, al menos una vez por semana, de fomentar espacios de intercambio y colaboración. Acércate a algún colega de trabajo que observes que tenga mucho trabajo y ofrécele tu ayuda. Recuerda que la confianza se construye y que, si es recíproca, puede ayudarte a ti y a tus colegas a gestionar momentos de estrés laboral.

¡Confía en ti y tus capacidades para trabajar de forma colaborativa!



Recurso adicional

También puedes ver este video para reconocer lo que es la confianza en el otro/a.

<https://youtu.be/doR3s0bNB4o>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de FORO en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



4. METAS COMPARTIDAS

OBJETIVO

Enlistar las **metas comunes** del espacio de trabajo, las cuales posibilitan el trabajo colaborativo y permiten actuar adecuadamente al atender situaciones diversas.



- Cuaderno o documento digital para tomar notas.
- Cartulina o rotafolio.
- Plumones.
- Colores.

ÁRBOL DE LA VIDA



“

Juntarse es el principio, mantenerse juntos el progreso, trabajar en equipo es el éxito.”

- Henry Ford



META COMÚN

Es un resultado deseado por dos o más personas o equipos de trabajo; es el punto final que se desea alcanzar a lo largo de un tiempo finito, preferentemente fijando plazos para lograrlos.

Introducción

Imaginemos que nuestro equipo de trabajo navega sobre un barco. Para que ese barco llegue a su destino, todos debemos realizar y cumplir tareas específicas y coordinar los esfuerzos. Sólo de esta forma mantendremos el barco a flote y haremos que avance. Si no se trabaja en conjunto o se trabaja de forma descoordinada, el barco se queda parado o comienza a navegar sin rumbo, inclusive puede alejarse de su destino final.

Nuestro trabajo es como ese barco. Cada persona que conforma al equipo desempeña funciones y tareas diferentes, todas indispensables. Lo importante es que dichas funciones y tareas estén coordinadas para alcanzar metas individuales y metas en común.

Las metas comunes deben ser compartidas. Estas son como el timón del barco, son las que marcan la pauta y las que mantienen al equipo de trabajo remando hacia una misma dirección, enfocado en alcanzarlas. A su vez, formar parte de este esfuerzo conjunto permitirá que sientan que su aportación y su trabajo son valiosos.



A continuación, reflexiona:

- ▶ **¿En tu espacio de trabajo están claras las metas compartidas?**
- ▶ **¿Sabes cuáles son?**

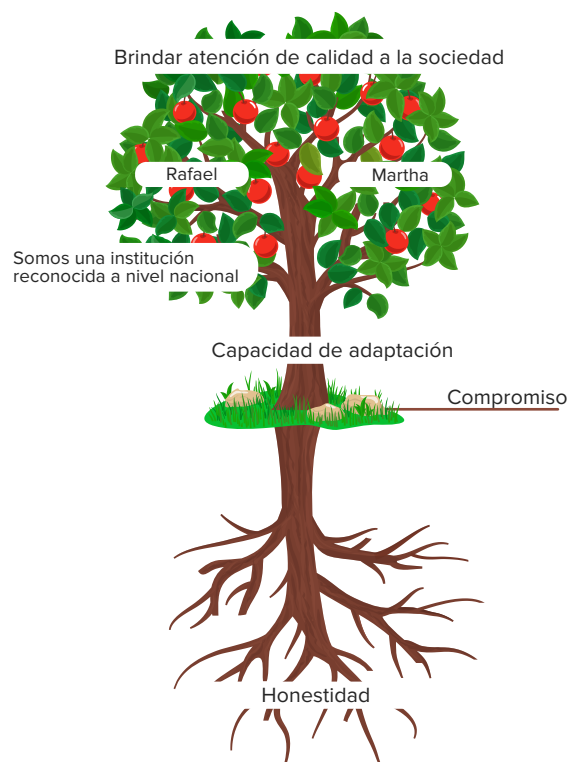
1.

En una hoja o cartulina, dibuja un árbol. Piensa que este árbol es la institución u organización a la que perteneces. Dibuja ese árbol por completo, sus raíces, tierra, tronco, ramas y hojas.

2.

A cada parte vamos a darle un significado:

- a. En las raíces escribe los valores que caracterizan a tu espacio laboral.
- b. En la tierra describe las motivaciones y/o cualidades, en el tronco coloca las fortalezas.
- c. En las ramas los nombres de las personas con las que trabajas.
- d. En la copa del árbol sobre las hojas, describe las metas comunes.
- e. En los frutos escribe los logros.





Después de hacer tu dibujo, reflexiona muy honestamente sobre todo lo que describiste.

- ▶ ¿Lograste escribir en cada parte del árbol lo que se indicó?
- ▶ ¿Cuál de todas las partes te costó más trabajo y por qué crees?
- ▶ ¿Cómo te sentiste?
- ▶ ¿Crees que hay metas comunes claras?
- ▶ ¿Piensas que son importantes? ¿Por qué?

El resultado de este ejercicio nos indica cómo nos sentimos en nuestro espacio laboral y cómo lo percibimos. Refleja su esencia, ¡pero también la nuestra!

Cierre

Uno de los puntos principales del trabajo colaborativo es contar con metas comunes. Todas las personas del equipo de trabajo deben tener la capacidad de identificar los valores, motivaciones, fortalezas y metas para poder obtener los logros que son, en nuestro dibujo, los frutos del árbol. Asimismo, conocer nuestros valores, motivaciones, fortalezas y metas propias nos ayudarán a obtener logros que, luego, formarán parte de las fortalezas del equipo de trabajo.



Si no pudiste identificar las metas comunes, habla con tu grupo de trabajo o tu líder de grupo. Sugiere que puedan ser socializadas o, si no existen de manera clara, se puedan crear y establecer metas.

Estas tienen que ser desafiantes, pero factibles, realistas respecto a los recursos humanos, financieros y materiales. Eviten metas inalcanzables, es importante que las metas definidas sean finitas y que se establezcan plazos para cumplirlas.



Recurso adicional

En este artículo puedes leer más sobre la gestión de metas compartidas:

<https://rb.gy/gxuscy>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de **FORO** en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



5. CORRESPONSABILIDAD

OBJETIVO

Fomentar la **corresponsabilidad** en el ambiente laboral para la distribución de actividades.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

RETOMAR EL CONTROL



“

Yo hago lo que tú no puedes, y tú haces lo que yo no puedo. Juntos podemos hacer grandes cosas.”

- Teresa de Calcuta



CORRESPONSABILIDAD

Responsabilidad compartida con otra u otras personas.

Introducción

La corresponsabilidad es de gran importancia para la creación de condiciones favorables dentro del ambiente laboral. Distribuir las responsabilidades entre las personas de un equipo de trabajo permitirá que dichas responsabilidades no recaigan sobre una o algunas personas del equipo, sino que se distribuyan de forma equitativa, clara y consensuada. Para que ello suceda, tenemos que:

- **Reconocer nuestras fortalezas y nuestros límites.**
- **Reconocer las fortalezas y límites de las personas que forman nuestro equipo de trabajo.**
- **Trabajar de forma colaborativa, generando un ambiente de confianza y solidaridad.**
- **Compartir metas comunes.**
- **Designar responsabilidades y actividades.**

Te dejamos esta actividad que puede servirte como herramienta para identificar las dinámicas de corresponsabilidad en los espacios como el laboral y el doméstico, y de paso reflexionar sobre la distribución de las tareas ¿Son equitativas? ¿Crees que depende si eres hombre o mujer para tener más tareas adicionales? ¿Cómo podemos crear espacios donde la corresponsabilidad puedan aportar a disminuir el estrés y otros males?

La comunicación es primordial para lograr generar dinámicas de corresponsabilidad que aporten a crear espacios donde la equidad y distribución de las tareas puedan establecerse para el bien común.

Te recomendamos que te apoyes de las actividades incluidas en el eje número 4, para reforzar tus herramientas de comunicación.

También es necesario ponernos las gafas violetas, y analizar cómo juegan los roles de género en nuestros espacios vitales, como el laboral y el doméstico a la hora de designar responsabilidades y actividades.

A

En esta actividad lo importante es trabajar en cómo asumimos la responsabilidad de nuestros actos, por ello es importante responder las siguientes preguntas:

1. ¿Soy capaz de pedir ayuda a otro colega cuando lo necesito?
2. Siendo hombre, ¿Asumo que mis compañeras tienen que hacer actividades extras como servir café o limpiar áreas comunes?
3. Si no tengo mucha carga de trabajo, ¿Busco apoyar a algún colega si me doy cuenta que está con sobrecarga de trabajo?
4. ¿Conozco cuáles son mis fortalezas y mis límites?
5. ¿Sé delegar tareas o responsabilidades cuando es necesario?
6. ¿Sé reconocer cuando algo no salió bien y fue mi responsabilidad? ¿Cómo respondo a esa situación?
7. ¿He llegado a culpar a un compañero/a de algo que no salió bien y fue mi responsabilidad?

B

Después de contestar estas preguntas, intenta recordar alguna situación delicada o complicada que hayas tenido con algún colega en tu espacio de trabajo y escríbela.

C

Trata de describir la situación y bajo las preguntas anteriores, reflexionar e identificar las responsabilidades compartidas para que esa situación se haya salido de control. Piensa después de terminar de escribir, qué hubieras hecho diferente ahora para aplicar la corresponsabilidad.

.....

Cierre

Para finalizar, piensa de qué otras formas se pueden crear dinámicas de corresponsabilidad donde exista una armonía en la distribución de actividades, ¿qué puedo aportar yo para ayudar a que el ambiente sea mejor para todos/as, cómo puedo enriquecer el trabajo colaborativo y buscar formas asertivas que aporten a mantener relaciones saludables y un ambiente de colaboración?



Tratemos de buscar el bien común, Aprovechar los conocimientos que cada quién tiene para enriquecer nuestro trabajo o a la hora de tener una dificultad para resolver algo puede ayudarnos a tener mejores resultados.



Recurso adicional

Este artículo te servirá para entender más sobre la importancia de la corresponsabilidad dentro de los espacios laborales:

<https://rb.gy/mptiwd>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de FORO en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.





Asertividad y Comunicación Efectiva



4. ASERTIVIDAD Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

OBJETIVO

Aplicar técnicas de asertividad y comunicación asertiva que permitan establecer vínculos comunicativos efectivos.

Recuerda que estas actividades son para ti y tu bienestar. Tómate unos minutos para llevarlas a cabo. ¡Marca con una **X** en la columna de la derecha si ya completaste la actividad!

TEMA	OBJETIVO	MARCA CON UNA X
1 Autoconcepto	Generar un vínculo entre el autoconcepto y las cualidades que caracterizan a las personas para cambiar las actitudes hacia sí mismas.	
2 Empatía	Reflexionar sobre la importancia de la empatía en las relaciones interpersonales .	
3 Habilidades de escucha	Promover la escucha activa en las actividades cotidianas para generar comunicación significativa.	
4 Comunicación efectiva	Fomentar la comunicación interpersonal recurriendo a la creatividad para entablar mejores relaciones con las demás personas.	
5 Comunicación asertiva	Utilizar comunicación asertiva para manifestar lo que sentimos, queremos o pensamos de forma simple, clara, oportuna y no violenta.	

1. AUTOCONCEPTO

OBJETIVO

Generar un vínculo entre el **autoconcepto** y las cualidades que caracterizan a las personas para cambiar las actitudes hacia sí mismas.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

TRIPLE AAA



“

Yo siempre buscaba fuera de mí la fortaleza y la confianza, pero viene de dentro. Todo el tiempo ha estado allí.”

- Anna Freud



AUTOCONCEPTO

El concepto de sí mismo/a influye en la forma de apreciar los sucesos, los objetos y las personas del entorno. El autoconcepto participa considerablemente en la conducta y en las vivencias del individuo. La persona va desarrollando su autoconcepto, va creando su propia autoimagen; el autoconcepto no es innato.

Introducción

¿Cómo formamos las mujeres y los hombres nuestro autoconcepto? Para Anzar (2018), los procesos de socialización han sido y aún son diferentes para mujeres y hombres. Los roles que desempeñamos unas y otros tienen determinadas características que aportan a la disparidad en el desenvolvimiento de nuestras vidas. “Las sociedades inscritas en el orden patriarcal compartimos numerosas características; mujeres y hombres actuamos de acuerdo a estos roles establecidos de género, los cuales nos indican cómo ser hombres y cómo ser mujeres. Existen pautas culturales y valores que la sociedad ha otorgado a la masculinidad y feminidad” (Anzar, 2018). Mientras que a los niños se les enseña que deben ser fuertes, rudos, a no mostrar sus sentimientos (a excepción de ira-enojo), a ser los proveedores del hogar y quienes deben proteger a la familia. A las niñas se les enseña a ser dóciles, calladas, sumisas, dedicadas al hogar, a educar a los hijos/as y al cuidado de la familia. De los hombres se espera que sean fornidos, el vello es señal de masculinidad, de las mujeres se espera que sean esbeltas, con curvas y sin vello. Los estándares de belleza nos tienen a hombres y mujeres inmersas en la imposición de cuerpos y caras “perfectas” que vemos día a día en los medios masivos de comunicación y en las redes sociales. Toda esta carga de significados nos enseña cómo debemos ser mujeres y cómo debemos ser hombres, el incumplimiento de estos estándares frecuentemente inalcanzables o con un alto costo (monetario y de salud física/mental) resulta en insatisfacción personal, en un autoconcepto deteriorado, una autoestima pobre y una autoimagen desarticulada. Es importante que trabajemos en romper los estereotipos y aprendamos a querernos y valorarnos tal cual somos. Empecemos entonces con reconocer nuestras cualidades.

Dos elementos importantes dentro del autoconcepto son la autoestima y autoimagen. La autoestima se refiere a la medida en que nos aceptamos y aprobamos a nosotras y nosotros mismos, es decir, cuánto nos valoramos. La autoestima está relacionada con la autoevaluación, por lo tanto suele llevar una carga de pensamientos buenos y malos sobre nosotros/as mismos.

La siguiente actividad pretende que identifiques las cualidades asociadas a ti mismo/a, generando una narración autobiográfica sobre tu persona que ayude a consolidarse en tu autoconcepto.



Recuerda...

Autoconcepto: Cuánto nos aceptamos y aprobamos de nosotros/as mismos..



Autoestima: Cuánto nos queremos, valoramos y cuidamos.



Autoimagen: Cuánto nos gustamos o cómo nos vemos a nosotros/as mismos.

1

Escribe tu nombre (si tienes más de uno, elige con el que te sientas más identificado/a).

2

Por cada una de las letras vas a escribir un adjetivo que te describa o una cualidad que tengas (enfócate en las cosas buenas).

Ejemplo: Nombre: **María**

Mágica

Alegre

Responsable

Innovadora

Amorosa

3

Ahora, piensa en alguien que haya tenido una gran influencia positiva en tu vida.

4

Describe a esa persona en tu mente.

5

Realiza el mismo ejercicio con el nombre de esa persona.

Cierre

Debido a que el autoconcepto es la percepción que tenemos sobre nosotros/as mismos y la cual se basa en nuestras experiencias con las y los demás y en las atribuciones que hacemos de nuestras propias conductas, es importante saber identificar nuestras cualidades y nuestras fortalezas para a través de ellas reforzar nuestra autoestima y autoimagen.



Ahora que has reflexionado sobre los adjetivos y cualidades de tu persona, te invitamos a continuar haciéndolo. El siguiente reto es hacer lo mismo con todo el abecedario, puedes incluir: lugares que has visitado, cosas que quieres hacer a futuro, el nombre de tu mascota, tu película favorita, tu canción o libro favorito. Puede ser cualquier cosa que venga a tu mente y que se relacione contigo mismo/a de manera positiva. **¡Puedes hacer una o dos letras por día!**



Recurso adicional

¿Quieres saber cómo se conforma el autoconcepto?

<https://rb.gy/mgy6et>

Un video sobre autoestima:

<https://rb.gy/2rbssl>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de FORO en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



2. EMPATÍA

OBJETIVO

Reflexionar sobre la importancia de la **empatía** en las **relaciones interpersonales**.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

EL HÁBITO DE LA EMPATÍA



“

A través de otros nos convertimos en nosotros mismos.”

- Lev Vygotski



EMPATÍA

Es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

RELACIONES INTERPERSONALES

Son asociaciones de dos o más personas que tienen lugar en diversos contextos, como en la familia, en un grupo de amigos/as, en el trabajo, etc. Las relaciones interpersonales son la base de los grupos sociales y de la sociedad. La comunicación interpersonal es fundamental para desarrollar y gestionar las relaciones y para que estas sean satisfactorias en todos los entornos.

Introducción

Las sociedades en las que vivimos nos llevan a ser seres bastante individualistas, más preocupados por el bien propio que por el bien comunitario. La empatía es una capacidad con la que contamos los seres humanos sin embargo es importante trabajar en ella y volverla parte de nuestro carácter. El siguiente ejercicio te invita a reflexionar sobre la importancia de la empatía en las relaciones interpersonales.



“¿Conoces el dicho *Trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti*? Pues es absurdo. ¿Acaso a ti te gusta lo mismo que al resto de gente? La clave de la empatía es tratar a las y los demás como les gustaría que les trataran a ellos/as, no a ti. De lo contrario quizás les sigas tratando como no les gusta.” (Navarro, S.F).

1. Deja de escuchar durante 5 minutos y fíjate en otras cosas. A menudo damos más valor al significado de las palabras que al resto de información que somos capaces de percibir: tono, postura, expresión, mirada, silencios... Captas toda esa información de forma inconsciente, pero tu raciocinio la oculta al dar más importancia a las palabras textuales. Así pues, haz callar a tu razón y dale una oportunidad a tu intuición.

2. Haz que la otra persona también ponga de su parte. Pregunta ¿Cómo estás? y espera. Gira tu cuerpo hacia ella ofreciéndole toda tu atención. No lo hagas sólo por cortesía.

3. Parafrasea y reformula su mensaje añadiendo la emoción que creas que está experimentando. “Así que nadie te ha llamado en dos semanas... Creo que eso te puede hacer sentir solo/a, ¿es así?”. Se sentirá más comprendido/a y lograrás que pase de hablar de hechos a hablar de emociones. Y esa es la clave de la empatía.

Adaptado de:

<http://148.212.9.11/sit/recursos/6%20Ejercicios%20de%20Empat%C3%ADa%20Para%20Mejorar%20tus%20Habilidades%20Sociales.pdf>

Procura realizar estos ejercicios más de una vez al día y te ayudarán a desarrollar y reforzar tu capacidad de empatía.

También puedes recurrir al Juego de las Preguntas:

La intención del Juego de las Preguntas es que te animes a interesarte por las demás personas de manera empática y creativa. Olvídate del usual y automático “¿cómo estás?” y reemplázalo por alguna de las siguientes preguntas:

- 1 ¿Qué te hizo reír hoy?
- 2 ¿Qué te inspiró el día de hoy?
- 3 ¿Qué te puso feliz hoy?
- 4 ¿Qué te disgustó de este día? (puedes añadir cualquier pregunta que te parezca pertinente)

Te recomendamos iniciar con una sencilla explicación como: “Estoy haciendo un ejercicio sobre comunicación interpersonal y en lugar de preguntarte el típico ‘cómo estás’ quiero preguntarte algo distinto...”

Cierre

Recuerda también que tú también tienes tus propios problemas y preocupaciones y puede haber actitudes, comportamientos y reacciones que se pueden mejorar. Las relaciones interpersonales se dan entre dos o más personas, por lo que es importante trabajar la empatía y la comunicación con las demás para mejorarlas.



Es importante que la empatía se vuelva una actitud común y normal entre nosotros/as porque de eso dependerá el bienestar de una comunidad. Esto se debe a que ser solidarios, escuchar a la otra persona, acompañarle en su sufrimiento o ayudarlo es aquello que nos hace humanos y nos enriquece como seres pensantes. **Hagamos de la empatía un hábito.**



Recurso adicional

Te invitamos a ver el siguiente video:

<https://rb.gy/pgrzzg>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de FORO en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



3. HABILIDADES DE ESCUCHA

OBJETIVO

Promover la **escucha activa** en las actividades cotidianas para generar comunicación significativa.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

ESCUCHA ACTIVA

“

La comunicación efectiva comienza con la escucha.”

- Robert Gately



ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa es una habilidad comunicativa superior, la cual se adquiere y puede ser desarrollada a través de la práctica. Consta de escuchar activamente, como su nombre lo dice, y con conciencia plena. Es decir, no se trata de oír a la otra persona, sino de estar concentrados en el mensaje que la otra persona está comunicando.

Introducción

Carl Rogers, psicólogo humanista estadounidense, acuñó el concepto de escucha activa cuando describe su método *Enfoque centrado en la persona*. Él mencionaba que la empatía era necesidad imprescindible de la escucha activa y, por lo tanto, de la comunicación significativa.

Sin un genuino interés en la otra persona y sin empatía no es posible llevar a cabo la escucha activa. Hay personas que pretenden escuchar activamente, pero sin empatía; de esta manera no se genera comunicación significativa.

La siguiente actividad te ayudará a poner en práctica tu habilidad de escuchar de manera activa.



1. Inicia una conversación con algún compañero o compañera de trabajo o con alguien en tu casa, sigue los puntos abajo enlistados:

- ▶ Céntrate en la persona que habla.
- ▶ Mantén contacto visual.
- ▶ Evita interrumpir.
- ▶ Busca alejar otros pensamientos, pendientes y preocupaciones que puedan distraerte.
- ▶ Evita abusar de tu posición. En ocasiones invalidamos los argumentos de los demás sólo porque tenemos el poder para hacerlo.



2. Una vez terminada la conversación, reflexiona si te fue posible seguir las recomendaciones y anota tu reflexión.



3. Ahora trata de recordar:

- ▶ ¿Fue difícil seguir alguna de las recomendaciones?
 - ▶ ¿Cómo te sentiste al respecto?
 - ▶ ¿Qué crees que debas trabajar para lograr una escucha activa?
-

Cierre

Para lograr la escucha activa debemos evitar hacer lo que se menciona a continuación. Toma en cuenta las siguientes recomendaciones cuando practiques el ejercicio ya sea hoy, mañana o cualquier día.



Existen algunos errores que se cometen al escuchar a la otra persona:

- 1 ▶ Distraerse durante la conversación.
- 2 ▶ Estar a la defensiva.
- 3 ▶ Criticar y juzgar.
- 4 ▶ Querer imponer las opiniones e ideas propias por encima de las de quien habla.
- 5 ▶ Interrumpir al que habla.
- 6 ▶ Ofrecer ayuda de manera prematura y con falta de información.
- 7 ▶ Rechazar las preocupaciones e intereses de la otra persona.
- 8 ▶ Descalificar y no validar lo que la otra persona está sintiendo.
- 9 ▶ Invertir más tiempo en hablar que en escuchar.
- 10 ▶ Contar tu propia historia en vez de escuchar la suya.
- 11 ▶ Evitar la mirada o el rostro de la persona que habla.

A raíz de las acciones que debemos evitar, es importante resaltar una práctica que se ha denominado como mansplaining:

“En alemán, es “herrklären”. En francés, “mecspliquer”. Los italianos usan “maschiegazione”. En español se dice “machoexplicación”, y existe una palabra para ello en ruso, árabe, hebreo, hindi, mandarín, ucraniano, japonés y decenas de otras lenguas.”

Tramontana, 2020.

Histórica y sistemáticamente hemos asumido que el rol de las mujeres es el de callar y escuchar. El término lo acuñó la escritora, historiadora, activista, feminista y ambientalista estadounidense Rebecca Solnit, nacida durante la década de los años sesenta. En su ensayo “Men Explain Things to Me”, nos platica sobre un momento de su vida en el que un hombre en una fiesta intenta explicarle a Rebecca un libro que ella había escrito. A través del mansplaining las opiniones de las mujeres quedan anuladas o invisibilizadas a través de la condescendencia y actitud paternalista de los hombres en cuestión.

Con frecuencia el acto del mansplaining va acompañado del maninterrupting, término que define la interrupción innecesaria de un hombre hacia una mujer cuando ella está hablando. Ambos conceptos son el resultado de las relaciones de poder en la sociedad patriarcal en la que nacemos y somos educados/as.

Sin embargo, una vez que nos hacemos conscientes de estos fenómenos, podemos hacer un cambio y construir una sociedad basada en relaciones interpersonales sanas e igualitarias.



Te invitamos a seguir practicando tu habilidad de escuchar activamente a las demás personas en el día a día. Como bien dijo Roy Bennett:

“Escucha con curiosidad. Habla con honestidad. Actúa con integridad. El mayor problema de la comunicación es que no escuchamos para entender. Escuchamos para responder. Cuando escuchamos con curiosidad, no escuchamos con el propósito de responder. Escuchamos lo que está detrás de las palabras”.

Practiquemos diariamente la escucha activa. Tomémonos el tiempo de realmente escuchar al otro, de comprenderlo, de ver qué hay detrás de las palabras que está pronunciando.



Recurso adicional

¿Quieres saber más sobre la escucha activa?

<https://rb.gy/outcvo>

Un video sobre mansplaining:

<https://rb.gy/pw1dcf>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de FORO en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



4. COMUNICACIÓN EFECTIVA

OBJETIVO

Fomentar la **comunicación interpersonal** recurriendo a la creatividad para entablar mejores relaciones con las demás personas.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

PASOS PARA UN DIÁLOGO EFECTIVO



“

Sean cuales sean las palabras que usamos, deberían ser usadas con cuidado porque la gente que las escucha serán influenciadas para bien o para mal.”

- Siddhārtha Gautama



COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La comunicación humana es un acto en el que dos o más personas comparten informaciones, opiniones, experiencias, sentimientos, etc., e interactúan entre sí. (Cervantes Virtual, s.f.)

Introducción

Las habilidades de comunicación nos ayudan a mantener relaciones interpersonales sanas. El siguiente ejercicio tiene la intención de reforzar tu habilidad para comunicarte de manera efectiva con otras personas.

Los siguientes tres pasos son importantes al establecer un diálogo, te recomendamos practicarlos diariamente, empieza con tu entorno más cercano, familia o amigos/as, y poco a poco intenta aplicarlos en otros espacios:

1.

CAMBIAR LA PERSPECTIVA DE LAS SITUACIONES



Las personas tenemos una idea distinta de la vida de acuerdo a las diversas situaciones que experimentamos desde pequeños/as. Aceptar esto es el primer paso para cambiar nuestra perspectiva.



2.

ENFOCAR DESDE FUERA



Si procuramos ver la situación desde una perspectiva fuera de nosotros/as, las cosas se ven de diferente manera. Nuestra mente tiene la capacidad de centrarse en lo que decidimos enfocarnos, trata de ejercitar esta capacidad diariamente; si te centras en lo positivo, tu estado emocional será positivo.



3.

AFIRMACIONES EN POSITIVO



Si modificas tu lenguaje y utilizas expresiones en positivo, tu mente también lo hará. Ahora presta atención a tus expresiones cuando estableces un diálogo; ¿cuántas veces usas palabras que denotan negación? Antes de recurrir a ellas, procura cambiarlas por un sentido en positivo:



“No me gusta que hagas eso” Vs. “Prefiero que evites hacer eso” o “No digas eso” Vs. “Me gustaría que lo expresaras diferente...” etc. **¡Inténtalo!**



Procura hacer esta actividad diariamente y presta atención a las reacciones de los demás y a sus respuestas. Reflexiona al respecto (esta reflexión es introspectiva, sólo medítalo, no es necesario que la escribas).

Cierre

Busquemos que nuestra comunicación con las otras personas sea significativa.

En el día a día es común que nuestra comunicación se vuelva automática, por lo que hay que encontrar formas de generar diálogo y que permita establecer relaciones interpersonales más estrechas. Si por lo general llego corriendo y saludo a todos diciendo “Buenos días”, pero sin voltear a ver a nadie a los ojos ni preocuparme por cómo se encuentran en ese día, tal vez sea un buen momento de comenzar a hacerlo o, por lo menos, de modificar las formas habituales. ¡Inténtalo y ve cómo reaccionan las otras personas!



Reglas para una buena comunicación:

Si bien no existen reglas generales para todo tipo de comunicación, sí podemos sugerirte algunas pautas a tener en cuenta:

1. Ser específico/a: Ser concreto/a y preciso/a es una de las normas principales de la comunicación.
2. Ser breve. Alargar una conversación repitiendo lo mismo cansa hasta a la persona más paciente.
3. Evitar dominar la conversación: Evitar monopolizar la conversación y usar palabras que la otra persona encuentre difícil de comprender.
4. Utilizar preguntas: Nos permitirán ir guiando la conversación y a la vez conocer lo que la otra persona piensa y siente sobre lo que decimos.
5. Cuidar la comunicación no verbal: Debe ir acorde con la verbal.
6. Elegir el lugar y el momento adecuados.

Reglas obtenidas de:

<http://www.educacion-integral.com/conocimientos/habilidades/-comunicaci%C3%B3n-efectiva/comunicaci%C3%B3n-%C2%A1empieza-aqu%C3%AD.html>



Recurso adicional

¿Quieres saber más?

<https://rb.gy/whygsi>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de FORO en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



5. COMUNICACIÓN ASERTIVA

OBJETIVO

Utilizar **comunicación asertiva** para manifestar lo que sentimos, queremos o pensamos de forma simple, clara, oportuna y no violenta.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

LA TÉCNICA DEL PARAGUAS

“

Hablar constantemente no es necesariamente comunicación.”

- *Charlie Kaufman*



COMUNICACIÓN ASERTIVA

Es la capacidad de expresarse verbalmente de forma adecuada al contexto y a las situaciones en las que se encuentran las personas. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamiento, sentimientos y acciones que ayudan a las personas a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable (Corrales et al., 2017). La comunicación asertiva se define como la forma de expresión congruente, directa y consciente cuya finalidad es comunicar pensamientos, ideas, emociones, sentimientos sin agredir a la persona con la que se está hablando (Duque y Díaz, 2016 en Bennett y Ordaz, 2019). Esto quiere decir que al momento de expresar lo que se siente, la persona se hace responsable de lo que su comentario pudiera ocasionar o cómo lo vaya a tomar la otra persona (Bennet y Ordaz, 2019).

Introducción

La comunicación es la forma en la que se transmite un mensaje entre un emisor y un receptor, pero cuando hablamos de comunicación asertiva o asertividad, también tomamos en cuenta la actitud ante el mensaje, **es la forma en la que una persona expresa sus opiniones desde el respeto hacia**

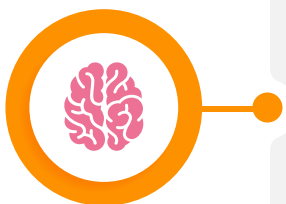
la otra persona de una forma clara y pausada. Con el siguiente ejercicio te invitamos a practicar la capacidad que tienes de comunicarte asertivamente con las demás personas.



Piensa y anota dos situaciones en las que tuviste una conversación con alguien y al finalizar te sentiste incómodo/a por no haberte expresado de la mejor manera o como tú hubieras querido:

1

- 1) _____
- 2) _____



Piensa en algo que quieras expresarle a alguien, aplica el formato del paraguas, la idea de un paraguas es que de manera visual logres recordar los tres enunciados y su orden. Ejemplo: **Cuando tú me dices que** no hago bien mi trabajo, **yo me siento** frustrada y no valorada, **por eso te pido que** me expliques a detalle lo que puedo mejorar.

2

- 1) Cuando tú me dices/haces _____
- 2) Yo me siento _____
- 3) Por eso te pido que _____



¿Crees que puedas recurrir al ejercicio del paraguas la próxima vez que quieras expresar algo?

Cierre

Consejos para lograr la comunicación asertiva:

Para que la comunicación sea asertiva, se deben tomar en consideración ciertos elementos que tienen que ver con distintos aspectos emotivos, psicológicos y pragmáticos como son:

1 Respeto y Claridad

Expresa tus necesidades, sentimientos y deseos de manera respetuosa, apropiada y clara.

2 Localización

Las personas suelen mostrarse más comprensivas en un lugar apacible, tranquilo y seguro que en otro ruidoso, lleno de distracciones o incluso amenazante, como podría ser un lugar con muy poca iluminación.

3 Articulación

El tono de voz y la manera en que pronunciamos las palabras inciden en nuestra comunicación. A las personas les agota y desanima escuchar a alguien que habla a muy alta velocidad o susurra. Por eso debes prestar especial atención a tu tono de voz y ritmo de habla al querer dar un mensaje claro.

4 Postura corporal

El cuerpo también da un mensaje al momento de expresarnos. El posicionamiento del cuerpo debe ser abierto, franco, para así generar confianza en el interlocutor y transmitirle interés y sinceridad. No olvides tener contacto visual al hablar y escuchar.

5 Gesticulación

Los gestos que realizamos al hablar pueden reforzar lo dicho o transmitir lo contrario y confundir al receptor. Trata de ser coherente y acompañar lo que hablas con tus gestos.

6 Reciprocidad

Presta atención para no caer en un monólogo. Trata de invertir el mismo tiempo que hablas en escuchar a la otra persona para no transmitir indiferencia.

Fuente consultada

<https://escuelainenka.com/comunicacion-asertiva/>



En la comunicación asertiva el respeto por lo que la otra persona siente o piensa es muy importante, esto sin dejar de lado lo que deseamos expresar.

En el caso de las mujeres, hemos hablado con anterioridad del mansplaining y el manterrupting; con frecuencia las mujeres se encuentran con diversas barreras para expresar lo que sienten y piensan, esto de acuerdo al ejercicio de las relaciones de poder de género a partir de las cuales existe el dominio de lo masculino sobre la sumisión de la feminidad. En el caso de los hombres, existe un “sentido de la legitimidad, de ser el conocedor y el que da las explicaciones. Ese sentido de derecho epistémico hace que sea muy natural hablar por encima de los demás, y mantener la palabra durante más tiempo del apropiado. También hace que los hombres estén más dispuestos a tomar la palabra. Un estudio realizado en 2004 entre los estudiantes de derecho de Harvard reveló que los hombres tenían un 50 por ciento más de probabilidades de hacer al menos un comentario en clase, y casi un 150 por ciento más de ofrecerse como voluntarios para hablar tres veces o más.” (Tramontana, 2020).

Cuando alguien te habla, ¿realmente escuchas o sólo esperas tu turno para decir algo?

Recuerda que la comunicación necesariamente se da entre dos personas o más, por lo que es importante que busquemos expresarnos y escuchar, sin que el primero se sobreponga al segundo. Intentemos dar nuestros mensajes con la mayor claridad y asegurarnos de que nuestra interpretación corresponde a lo que la otra persona quiso decir. Para asegurarnos de ellos, no hay que asumir, podemos preguntar y verificar que nuestro mensaje fue claro y comprendido como esperábamos que lo fuera y, a su vez, preguntar si no comprendimos el mensaje que se nos envió o para verificar que la interpretación fue correcta.

.....



Recurso adicional

Te invitamos a revisar el siguiente enlace:

<https://rb.gy/nsvrxz>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de FORO en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.





Acompañamiento entre Pares



5. ACOMPAÑAMIENTO ENTRE PARES

OBJETIVO

Aplicar estrategias de autorregulación emocional a través del reconocimiento de las propias emociones y las de otros en situaciones de emergencia.

Recuerda que estas actividades son para ti y tu bienestar. Tómate unos minutos para llevarlas a cabo. ¡Marca con una **X** en la columna de la derecha si ya completaste la actividad!

TEMA	OBJETIVO	MARCA CON UNA X
1 La práctica reflexiva y el autocuidado	Trabajar en la construcción de amor propio a través del reconocimiento de las fortalezas y áreas de mejora para afrontar obstáculos y reconocer logros.	
2 Redes de apoyo en el trabajo	Identificar las prácticas de autocuidado en el espacio y dinámicas laborales para formar redes de apoyo .	
3 La función y actitud del acompañamiento	Fomentar la empatía con otras personas ante una situación de conflicto o estrés a través del acompañamiento entre pares .	
4 Círculos de confianza y acompañamiento	Reconocer los elementos que apoyan la confianza , seguridad y sentido de pertenencia de un grupo.	
5 Relaciones interpersonales efectivas	Reconocer la escucha libre de prejuicios y discriminación como un elemento de atención y cuidado en las relaciones interpersonales .	

1.

LA PRÁCTICA REFLEXIVA Y EL AUTOCUIDADO

OBJETIVO

Reconocer fortalezas y áreas de mejora y trabajar el **amor propio** para afrontar obstáculos y reconocer logros.



• Cuaderno o documento digital para tomar nota.

• Colores.

RÍO DE VIDA



“

Te has estado criticando durante años y no ha funcionado. Intenta aceptarte y observa qué ocurre.”

- Louise L. Hay



AMOR PROPIO

La estima que tiene una persona por ella misma; muy relacionada a la autoestima.

RESILIENCIA

Es la capacidad que tiene una persona para superar y sobreponerse a situaciones traumáticas que le ocurren en la vida.

AUTOCUIDADO

Es la inclinación por facilitarnos atenciones a nosotros/as mismos/as. Como norma general, el autocuidado está dirigido a nuestra propia salud. El autocuidado se traduce en bienestar personal.

Introducción

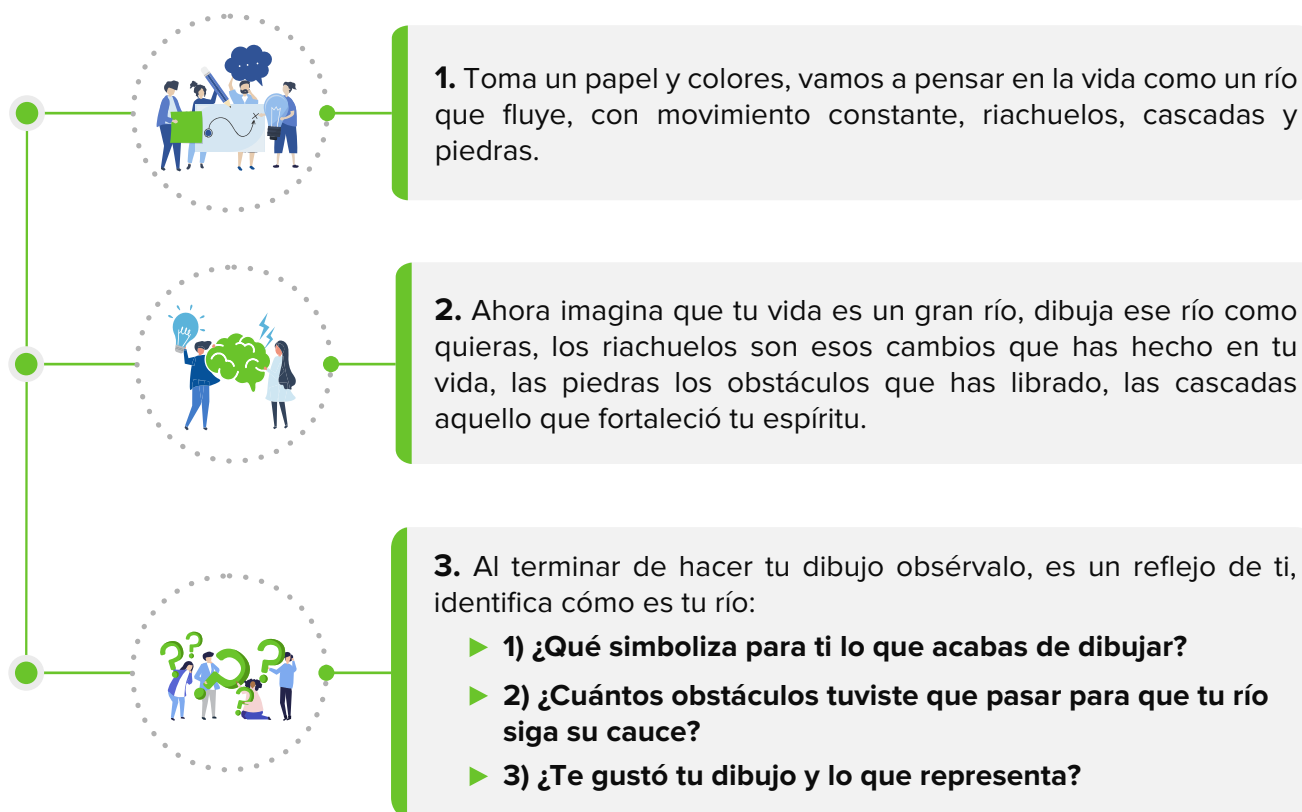
Nuestra historia de vida influye en quienes somos: nuestra familia, el lugar de donde venimos y los contextos en donde crecemos, forman parte de nosotros/as. Las heridas, los fracasos, los triunfos, las decisiones personales van construyendo nuestro día a día. Puede ser que muchas veces no valoramos las experiencias vividas, ni el esfuerzo que hemos hecho para llegar a donde estamos.

Solemos ser muy críticos/as y duros/as con nosotros/as mismos/as. Sin darnos cuenta anulamos todo aquello que hemos construido a lo largo de la vida, nos reafirmamos a través del otro, de lo que piensa, de lo que quiere, de lo que desea. Dejamos de lado nuestras necesidades y deseos y funcionamos a partir de la presión social en nuestros diferentes entornos: la familia, la pareja, el trabajo.

Cuando nos sumergimos en estas dinámicas, ¿te ha pasado que te ves al espejo y no te reconoces? Experimentas sentimientos de mucha frustración, tristeza, cansancio, entre otras. Es normal que nos sintamos así, sobre todo porque socialmente estamos acostumbrados a responder a las necesidades de los demás y no a las nuestras.

Brindar cuidado y reconocimiento a nuestra persona es difícil, no sabemos hacerlo, sin embargo podemos ir poniendo en práctica pequeñas acciones de reafirmación y amor a nosotros/as mismos/as. Cuidar nuestro bienestar permite entablar y fortalecer lazos con las demás personas. Además, nos da oportunidad de no definirnos basándonos en nuestras áreas de oportunidad, nuestros errores, nuestras culpas, nuestros fracasos. Todos los momentos que conforman esas experiencias son valiosas en la construcción de nosotros/as mismos/as, pero no debemos partir de ellas para definirnos, sino para superarnos, reconstruirnos y amarnos. De esta forma, podremos proporcionar apoyo, acompañamiento y atención a nuestra red de colegas.

Aquí te dejamos una actividad para que puedas trabajar con tu historia personal, hacer un recuento de tu vida, tus cambios, logros, obstáculos, fortalezas y la resiliencia que seguramente has tenido ante la vida.



Cierre

El reconocimiento que podemos hacernos hacia nosotros/as mismos/as es importante, esta actividad sirve para regresar atención a lo que estamos sintiendo y parar con la desaprobación y autocrítica excesiva que tendemos a hacer, por medio de la exploración de nuestra propia historia.

Ahora para finalizar, escribe en un papel una lista con todas tus habilidades y fortalezas y otra con tus defectos. Intenta que tu lista de habilidades y fortalezas sea más larga que tu lista de lo que consideres como “defectos” y considera un plan de acción para mejorar aquello que no te agrada de ti. ¿Lo lograste?



Te sugerimos incentivar el autocuidado como un acto de amor propio. Después de elaborar este ejercicio, intenta poner más atención en ti de forma cotidiana, en detalles muy simples. ¿Cómo te alimentas? ¿haces ejercicio? ¿Hay algo que desees hacer y no has hecho por miedo? ¿Cuidas de tu salud?

Para poner en práctica el autocuidado es importante comenzar con estos puntos, hacer pequeñas transformaciones internas, pero antes que nada reconocernos y validarnos a nosotros/as mismos/as porque, si no lo hacemos nosotros, ¿quién más lo hará?

► **Tip:** Háblate como le hablas a la gente que quieres, cuídate como cuidas de los/las demás.



Recurso adicional

Este es un artículo que puede servirte para conocer más sobre la relación del amor propio y el autocuidado:

<https://rb.gy/oc7qcl>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de **FORO** en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



2. REDES DE APOYO EN EL TRABAJO

OBJETIVO

Identificar las prácticas de **autocuidado** en el espacio y dinámicas laborales para formar **redes de apoyo**.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

AUTOCUIDADO Y CUIDADO COLECTIVO



“

El secreto no es correr detrás de las mariposas...es cuidar el jardín para que ellas vengan hacia ti.”

- Mario de Miranda Quintana



RED DE APOYO

Conjunto de relaciones interpersonales que integran a una persona con su entorno social y que le permiten mejorar y mantener su bienestar.

Introducción

Esta actividad consiste en poder crear un espacio de cuidado colectivo.

1

Identifica un espacio en tu lugar de trabajo donde pasas la mayor parte del tiempo, ponte como objetivo ordenarlo y limpiarlo dentro de tus posibilidades.

2

Invita a tus compañeros/as, pero si no acceden a colaborar no te detengas, puedes dedicarle cinco minutos al día, hasta que acabes.

3

Después en tu casa, busca alguna planta que puedas llevar a ese espacio, tal vez un cuadro o adorno que ya no utilices pueda ayudar para embellecer ese espacio.

4

Si es un espacio que está a la vista, intenta colocar un mensaje positivo pegado en la pared. Tal vez puedes hacerlo en una hoja de papel reciclado y con plumones de colores.

5

Trata de poner un tiempo límite para realizar este miniproyecto de 1 a 2 semanas. Intenta terminarlo, coloca metas pequeñas respecto a las instrucciones que te dimos para que sean realizables.



IMPORTANTE: ve esta actividad como algo que te ayude a mitigar el estrés, y un aporte al bienestar común, no como una obligación que te lleve al estrés. Por eso es importante que consideres tiempos pequeños y que no sea algo que te haga sentir cansancio o presión.

6

Para finalizar esta actividad, una vez que hayas terminado, escribe en una hoja:

- ▶ 1) ¿Cómo te sientes?
- ▶ 2) ¿Se involucraron colegas tuyos en la actividad?
- ▶ 3) ¿Cuál fue la respuesta de tu grupo ante este acto que realizaste?
- ▶ 4) ¿Crees que pueda mantenerse y cuidarse ese espacio de manera grupal?

El autocuidado es una herramienta que nos sirve para poder monitorear y fortalecer nuestra salud, reconsiderar situaciones donde no estemos tomando en cuenta los riesgos o el impacto negativo que puede tener sobre nosotros/as, nuestro cuerpo, mente y espíritu. El autocuidado aunque comienza en lo individual,, no puede ser posible si no se emplea ni se procura de manera colectiva.

Es cuidar de nosotros/as mismos/as, pero a la vez cuidar de los/las demás, para esto necesitamos fomentar la responsabilidad, el respeto, el cuidado de la salud, el diálogo, la resolución de problemas, la recreación, el manejo de tiempo libre y el manejo del estrés. Por esta razón es necesario que el autocuidado parta de estrategias y dinámicas grupales, independientemente de que podamos encontrar espacio para generar nuestras propias estrategias de autocuidado personal.



Cierre

Es casi seguro que por lo menos una persona se involucró en ayudarte, pero si no es así, es una buena excusa para que se pueda dialogar de manera grupal sobre qué estrategias podemos encontrar para incentivar la creación de redes de apoyo y el cuidado colectivo.



Puede funcionar que en ese espacio coloquen un corcho, donde puedan colocar fotos de paisajes, información sobre temas de salud física y mental, entre otras cosas, que propicien el autocuidado colectivo.

Te proponemos también crear una red de apoyo interna, donde cada determinado tiempo, -por ejemplo, cada mes-, puedan realizar reuniones entre colegas, donde puedan dialogar de manera libre sobre aquellas situaciones o circunstancias que experimenten en el desarrollo de su trabajo y que sientan la necesidad de descargar y compartir.



Recurso adicional

En este webinar podrás encontrar estrategias para el manejo del estrés y burnout para el personal que atiende violencia contra las mujeres:

<https://rb.gy/2kd8xc>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de FORO en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



3. LA FUNCIÓN Y ACTITUD DEL ACOMPAÑAMIENTO

OBJETIVO

Fomentar la empatía con otras personas ante una situación de conflicto o estrés a través del **acompañamiento entre pares**.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

YO TENGO TU PROBLEMA



“

La capacidad de colocarse en el lugar del otro es una de las funciones más importantes de la inteligencia. Demuestra el grado de madurez del ser humano.”

- A. Cury



ACOMPAÑAMIENTO ENTRE PARES

Método de observación y diálogo entre colegas mediante el cual se busca que colaboren e interactúen generando una interdependencia positiva que les ayude a llegar a la comprensión compartida de algún problema o situación y que, por medio de un esfuerzo coordinado, puedan resolver.

INTERDEPENDENCIA

Dependencia recíproca entre dos o más personas.

Introducción

El tema de la salud mental es igual de importante que el de la salud física. Y aunque siguen existiendo estigmas alrededor, cada vez es más común hablar de ello y de las afecciones o enfermedades como la depresión, la ansiedad o el estrés, que impactan a nivel individual y social.

Poder combatirla no depende de acciones individuales, o de ir a terapia nada más, sino de poder ser capaces de acompañarnos, funcionar como redes de apoyo, informarnos sobre el tema, generar la confianza para hablar de ello, no reforzar los estigmas y tener mucha empatía.

Dentro de nuestro espacio laboral puede pasar que, debido a múltiples factores, estemos experimentando estrés crónico y este se agudice debido a otras problemáticas personales que podamos tener. Muchas veces la terapia no es suficiente porque en nuestro espacio laboral volvemos a conectarnos con el estrés dada la naturaleza de nuestro trabajo donde el desgaste emocional sucede todos los días. Y quizá el apoyo y entendimiento que podamos sentir por parte de nuestros colegas pueda ser poderoso para manejar el estrés y otras problemáticas de salud mental que podamos estar enfrentando.

Acompañar y ser acompañado es una estrategia de sanación y contención que sirve para manejar el estrés en situaciones que nos puedan llevar al límite.

Este ejercicio busca que puedas identificar situaciones donde el acompañamiento entre pares pueda ponerse en práctica, donde ambas partes podemos entendernos, con base en la experiencia, y encontrar formas de ayuda mutua y recíproca; mitigar el estrés, la ansiedad, entre otras emociones causadas por nuestro trabajo.

1. Lee con detenimiento el siguiente texto:

Paula es psicóloga en un centro de justicia para las mujeres, recientemente estuvo acompañando a una mujer víctima de violencia intrafamiliar. El caso la rebasó, ya que la situación le recordó muchas cosas que su mamá vivió con su papá. Por esta razón la empatía que experimentó con la víctima fue muy fuerte, y, en la desesperación por ayudarla, Paula le brindó su número personal.

Días después la usuaria dejó de ir y comunicarse con ella. Al pasar una semana, a Paula le marcó el agresor de la víctima a su teléfono, quien la amedrentó y amenazó.

Esto la dejó muy mal, llena de miedo y estrés, se sintió culpable y responsable de lo que le pasó; en su lugar de trabajo les tienen estrictamente prohibido brindar sus números de teléfono u otros datos personales.

Paula cuenta con una colega: María es psicóloga también, es mayor que ella y cuenta con mucha experiencia laboral, realizan el mismo trabajo de atención a víctimas. Paula decide contarle a María lo que le pasó y cómo se siente.

2. Responde las siguientes preguntas:

- ▶ 1. ¿Crees que María le pueda brindar apoyo?
- ▶ 2. ¿Cómo crees que deba actuar María?

- ▶ **3.** ¿Podría acompañarla y ofrecerle soporte emocional a Paula?
- ▶ **4.** ¿Cómo imaginas que María podría acompañar a Paula en esta situación, desde una actitud de empatía?

Reflexiona: ¿Qué se necesita de ambas partes para poder generar acompañamiento entre pares?

Cierre

Ahora piensa en ti y en situaciones dentro de tu espacio laboral que te cueste trabajo sobrellevar. ¿Has buscado apoyo con tus colegas? ¿Has brindado tu apoyo? ¿Te sientes acompañado/a y respaldado/a? ¿Cómo pondrías en práctica el acompañamiento entre pares en tu espacio laboral?



El acompañamiento entre pares es una experiencia donde la es elemento clave para ser exitoso. Es sobre dar y recibir, por esta razón es muy importante que exista un ambiente de respeto, responsabilidad compartida, empatía y acuerdos.

A continuación te dejamos algunas consideraciones que mencionan Harrington & Restrepo-Toro (2013) sobre el acompañamiento entre pares:

- ▶ **1. Es voluntario:** La recuperación es una opción personal. El valor más básico del apoyo de pares es que las personas eligen libremente dar o recibir apoyo.
- ▶ **2. Inspiran esperanza:** Inspirar esperanza en quienes no la tienen es lo más importante del papel de los pares.
- ▶ **3. No juzgan:** Ser juzgado puede ser una experiencia emocional perturbadora y dañina.
- ▶ **4. Escuchan con empatía:** La empatía es una conexión emocional que se crea al “ponerse en los zapatos del otro” y compartir experiencias personales.
- ▶ **5. Son honestos y directos:** La comunicación clara y reflexiva es fundamental para un apoyo de pares efectivo.
- ▶ **6. El apoyo de pares es mutuo y recíproco.**

Esta práctica es potente y nos puede ayudar a afrontar las adversidades y buscar soluciones a las problemáticas que podamos tener en nuestro trabajo. ¡Acompañémonos!



Recurso adicional

En este video puedes encontrar más información sobre acompañamiento emocional:
<https://rb.gy/u7ovpy>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de FORO en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



4. CÍRCULOS DE CONFIANZA Y ACOMPAÑAMIENTO

OBJETIVO

Reconocer los elementos que apoyan la **confianza**, seguridad y **sentido de pertenencia** de un grupo.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

MIS REFUGIOS



“

La confianza se crea cuando alguien está vulnerable y no se saca provecho de ello.”

- Bob Vanourek



CONFIANZA

Se refiere a la seguridad que nos transmite una persona o un grupo social.

SENTIDO DE PERTENENCIA

Implica sentirse parte de un grupo de personas, identificarse como un miembro dentro de un núcleo social.

Introducción

La confianza es la base de las relaciones humanas, es la creencia de que una persona o grupo será capaz de actuar de determinada manera. Cuando nos sentimos en confianza con una persona o un grupo de personas, tendemos a mostrarnos como somos, vulnerables, generosos, amorosos. Por eso es complicado que alguien adquiera nuestra confianza, más en ciertos espacios donde nos desenvolvemos, como el trabajo.

Cierre

Piensa en cómo has sentido a tu cuerpo en los últimos tres meses: ¿has tenido alguna manifestación de estrés? ¿te has enfermado a causa del estrés? (enfermedad física, falta de energía o concentración, cuello o mandíbula rígidos, pérdida o aumento de peso, alteración del sueño, irritabilidad, etc.). Si tu respuesta es sí, entonces es momento de cambiar hábitos:

- Lleva un registro de las manifestaciones del estrés en tu mente y cuerpo.
- Apóyate en la técnica de respiración de los Cuatro Lados que se encuentra en la actividad 5 de este apartado.
- Si sientes que has llegado a tu límite, plátalo con alguien de tu confianza y, si lo crees pertinente, recurre al departamento de Recursos Humanos de tu dependencia laboral y pide apoyo psicológico.

¿Cómo saber si has llegado a tu límite?

Si te enfermaste recientemente debido al estrés, si tu manera de sentir a causa del mismo te está impidiendo realizar tus actividades cotidianas, si tu ciclo del sueño o vigilia se está viendo afectado, si te sientes considerablemente más irritable e intolerante de lo usual: posiblemente has llegado a tu límite. **¡Pide ayuda!**

Todas tus emociones son válidas.



Puede ser bueno realizar esta actividad de manera regular. Intenta llevarla a cabo cada mes. Puedes tomarla también como una actividad donde desarrolles tus habilidades artísticas, tal vez descubras alguna virtud o pasión nueva. Aprovecha para explorar y sentirte libre.

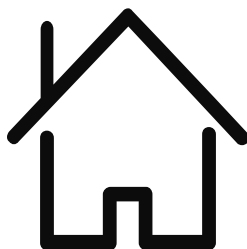
Agrega en tu mesa de trabajo algunas frutas, algún postre favorito o bebida, y ¡música! Esto ayudará a que puedas encontrar un espacio para ti, donde puedas relajarte y sentirte cómoda/o.

Generar un ambiente de confianza dentro de los espacios laborales es complicado por muchas razones: preferimos desconfiar del otro porque nos da miedo mostrarnos vulnerables y que eso resulte catastrófico, en situaciones extremas llegamos a preferir relacionarnos lo más mínimo, vemos peligro en brindar un ambiente de confianza a otras personas porque existe el riesgo de que nos lastimen. La realidad es que impulsar la confianza grupal puede aportar mucho a nuestros grupos de trabajo, en primer lugar porque ayuda a crear un sentido de pertenencia, impulsa la seguridad de forma individual y grupal, y nos permite relacionarnos de otras maneras, brindar apoyo y respaldo en momentos complicados.

El problema es que nos hemos acostumbrado a ver el espacio laboral como un espacio de competencia y desconfianza, confiar en el otro sería lo último que imaginaríamos hacer. Confiar es derribar muros, conectarnos, ver a la otra persona a la par, y establecer una relación horizontal donde podemos compartir, aprender y encontrar un soporte. Confiar es acompañarnos mutuamente.

Te invitamos a reflexionar sobre estas enseñanzas y a romper esos paradigmas por medio de este ejercicio.

- 01  Dibuja solo el contorno de una casa.
- 02  Piensa en esa casa como símbolo de espacio seguro, ahí se encuentra todo lo que necesitas para vivir.
- 03  Con esta idea, imagina que hubo una tormenta muy fuerte, esa casa es el refugio tuyo y de tus compañeros/as de trabajo, hay personas que no conoces bien, otras con las que no te sientes cómodo/a. Pero es necesario que permanezcan en esa casa juntos/as para poder sobrevivir durante esa tormenta. Hay colegas tuyos asustados/as y en shock: perdieron sus casas o a sus familiares. Tú eres el/la líder en ese espacio, se necesita brindar contención de unos/as a otros/as y crear un ambiente de confianza y calidez.
- 04  ¿Qué elementos y acciones crees que pueden reforzar en esta situación la confianza, la seguridad y la empatía grupal? Coloca con palabras o frases cortas dentro de la casa tus respuestas.



05



Después de terminar este ejercicio, piensa en estrategias que podrían servir para crear círculos de confianza dentro de tu grupo de trabajo.

?

1. ¿Qué elementos de los que colocaste dentro de la casa existe en tu grupo de trabajo?
2. ¿Qué faltaría para impulsar la confianza grupal?

Cierre

Haz una lista de los pros y los contras respecto a crear círculos de confianza dentro de tu espacio de trabajo. Trata de ver la confianza como una herramienta para la transformación social.



Como lo vimos en el ejercicio anterior, el acompañamiento entre pares podría funcionar como una práctica que ayude a generar círculos de confianza y apoyo mutuo. Podemos enseñar y aprender en un intercambio constante de saberes que nos permitan vincularnos y compartir experiencias de vida que nos enriquezcan. Te sugerimos crear dinámicas grupales que incentiven la confianza, sabemos que no siempre hay tiempo para actividades extras.

Puede ser que a la hora de la comida se pueda aprovechar para generar círculos de confianza. **¡Intenta hacerlo, proponlo a tus compañeros/as!**



Recurso adicional

En este artículo puedes encontrar más información sobre generar círculos de confianza:
<https://rb.gy/ni3fey>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de FORO en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



5. RELACIONES INTERPERSONALES

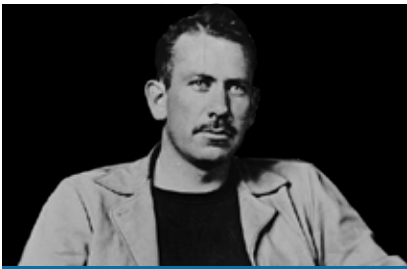
OBJETIVO

Reconocer la escucha libre de prejuicios y discriminación como un elemento de atención y cuidado en las **relaciones interpersonales**.



Cuaderno o documento digital para tomar notas.

LIBRE DE PREJUICIOS



“

Solo puedes entender a la gente si la sientes en ti mismo.”

- John Steinbeck.



RELACIONES INTERPERSONALES

La vida de las personas se manifiesta a través de relaciones entre semejantes, estas se desarrollan en grupos e instituciones. Las personas como seres sociales están sujetos a relaciones interpersonales que se promueven entre personas que se conocen o no. Estas juegan un rol importante en la actividad humana y están mediadas por la comunicación. (Elers, 2016)

Introducción

¿Te ha pasado que alguien te está platicando algo y oyes todo lo que está diciendo, pero realmente no estás escuchando y poniendo atención a lo que te comparte, sino a otros aspectos de la persona? Muchas veces actuamos con predisposición y perdemos objetividad. Otorgamos un valor a otra persona dependiendo de su aspecto físico, su manera de pensar, de vestir o incluso de hablar. Hacemos una escucha selectiva, puede que no sea consciente, pero nos pasa, a veces más seguido de lo que pensamos.

Sin darnos cuenta llega el final de una conversación y descubrimos que no entendimos o comprendimos totalmente lo que se nos estaba diciendo. Escuchar implica disponer de todos nuestros sentidos, del cuerpo, la mente y toda nuestra energía. Al escuchar a otra persona puede costarnos conectar con ella, debido a nuestras diferencias, nuestros prejuicios y nuestras creencias. Muchas veces, antes de escuchar, emitimos un juicio de valor que antepone características físicas, económicas, familiares, sociales. Tenemos que despojarnos de prejuicios y para ello debemos ser conscientes de que los tenemos.

Debemos desarrollar y practicar la empatía, la solidaridad, el afecto y la comunicación asertiva, lo cual permitirá desarrollar, a su vez, la escucha activa. Aprender a escuchar y ser escuchado/a, sin emitir juicios previos sobre la persona, es una práctica que puede traer muchos beneficios en nuestras relaciones y espacios de trabajo.



PREJUICIO

Opinión previa, por lo general desfavorable, sobre algo que no se conoce bien. Esta opinión puede generar una actitud hostil o desconfiada hacia una persona por su pertenencia a un grupo. Intervienen procesos cognitivos, como la categorización, ya que genera emociones negativas hacia una persona. El prejuicio suele relacionarse con fenómenos como los estereotipos y la discriminación.

1.

Responde: ¿En alguna ocasión te has sentido discriminado/a por alguno de los siguientes motivos?



1. Tus características físicas (ser alto, bajo, gordo, flaco, moreno, blanco)

SÍ ☐

NO ☐



2. Tu género

SÍ ☐

NO ☐



3. Tu origen (haber nacido en una u otra parte de la República, ser migrante o de otro país)

SÍ ☐

NO ☐



4. Tu grupo étnico

SÍ ☐

NO ☐



5. Tu religión

SÍ ☐

NO ☐



6. Tú nivel académico

SÍ ☐

NO ☐

2. Si contestaste que sí a alguna de las preguntas, reflexiona:

- ▶ 1) **¿Cómo te sentiste?**
- ▶ 2) **¿Por qué crees que te sentiste así?**
- ▶ 3) **¿Crees que es justo lo que te ocurrió?**

3. Ahora piensa:

1

¿Has discriminado a alguien por alguno de los motivos expuestos?

2

¿Cómo crees que se sintieron las otras personas?



DISCRIMINACIÓN

Dar trato desigual a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, de sexo, de edad, de condición física o mental, etc. (RAE, 2020)

Cierre

Los prejuicios que tenemos se deben a ideas preconcebidas que se gestan en nuestra sociedad y en nuestra cultura, por lo que, muchas veces, son inconscientes o sin afán de ofender. Sin embargo, debemos ser conscientes y comenzar a identificar juicios y creencias que nos impiden ver y escuchar a las personas desde la perspectiva de derechos humanos. Tenemos la capacidad de cambiar reacciones y/o ideas preconcebidas sobre las demás personas, para establecer relaciones interpersonales donde prevalezca la dignidad humana, el respeto, la solidaridad y la empatía. Siempre podemos aprender y desarrollar nuevas habilidades que nos ayuden a construir prácticas colectivas que aporten a construir espacios donde la diversidad y el respeto prevalezcan.



Te compartimos consejos para superar prejuicios:

1. No te apresures. Tómate el tiempo de conocer a la otra persona antes de llegar a conclusiones o emitir juicios anticipados.
2. Sé empático. Escucha a las demás personas y comprende su historia desde su punto de vista y no a partir del juicio propio.
3. No generalices. Pensar en juicios absolutos no nos permite reconocer la diversidad y los matices.
4. Reconoce tus prejuicios. Identifica aquellas características, aspectos o situaciones que no te permiten prestar atención a la persona, a sus palabras y sus historias.



Recurso adicional

Te recomendamos el siguiente video sobre la dificultad de despojarse de prejuicios:

<https://aprendemosjuntos.elpais.com/especial/el-acoso-escolar-contado-por-estudiantes/>

Al finalizar, te invitamos a visitarnos en la pestaña de **FORO** en el micrositio bienestaryservicio.org y compartir con tus compañeros tus opiniones, comentarios y recomendaciones sobre esta actividad y sobre tu experiencia.



Glosario:

Acompañamiento entre pares: Método de observación y diálogo entre colegas mediante el cual se busca que colaboren e interactúen, generando una interdependencia positiva que les ayude a llegar a la comprensión compartida de algún problema o situación y que, por medio de un esfuerzo coordinado, puedan resolver.

Actitud: Disposición psicológica que tiene una persona ante una situación o un problema. Son formas habituales de sentir, pensar y actuar según los valores de la persona. Constituyen elementos muy importantes en el desarrollo de la personalidad y de la conducta de un individuo.

Actitud resiliente: Implica mantener una actitud positiva a pesar de las circunstancias difíciles y de la adversidad; consiste en saber aprender de nuestros errores y transformar ese aprendizaje en oportunidad de desarrollo personal.

Adversidad: El término adversidad, tradicionalmente, se ha utilizado para describir aquellas situaciones o sucesos que se caracterizan y están dominados por una importante cuota de infortunio y desgracia.

Amor propio: La estima que tiene una persona por sí misma; muy relacionada a la autoestima.

Autoconcepto: El concepto de sí mismo/a influye en la forma de apreciar los sucesos, los objetos y las personas del entorno. El autoconcepto participa considerablemente en la conducta y en las vivencias del individuo. La persona va desarrollando su autoconcepto, va creando su propia autoimagen, el autoconcepto no es innato.

Autocontrol: Capacidad de control sobre sí mismo/a.

Autocuidado: Es la inclinación por facilitarnos atenciones a nosotros/as mismos/as. Como norma general, el autocuidado está dirigido a nuestra propia salud. El autocuidado se traduce en bienestar personal.

Autoestima: La estima que un individuo siente hacia su persona, siendo importante para su desarrollo vital, su salud psicológica y su actitud ante sí mismo y ante los demás.

Autorregulación emocional: Es la capacidad de responder a las demandas que nos plantea nuestra experiencia con una respuesta emotiva adecuada, aceptable socialmente y adaptada al contexto. Las personas que dominan esta habilidad son capaces de responder de manera espontánea, a la vez que pueden elegir no seguir sus primeros impulsos siempre que esto sea necesario (Rodríguez, s.f.).

Capacidades: La capacidad es la aptitud que se tiene en una determinada disciplina o práctica. También puede referir a la condición de un recipiente en función de la posibilidad de contener un líquido. Otras acepciones referirán seguramente al potencial de un determinado elemento de realizar una tarea o trabajo.

Competencias: Las competencias son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea.

Comunicación asertiva: Es la capacidad de expresarse verbalmente de forma adecuada al contexto y a las situaciones en las que se encuentran las personas. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a las personas a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable. (Corrales et al., 2017)

Comunicación interpersonal: La comunicación humana es un acto en el que dos o más personas comparten información, opiniones, experiencias, sentimientos, etc., e interactúan entre sí.

Conciliación: El concepto hace referencia al acto y la consecuencia de conciliar (acordar, compatibilizar, convenir). Se trata de la acción de conseguir que dos o más partes, hasta cierto punto, opuestas logren llegar a un acuerdo para llevarse bien, en paz.

Confianza: Se refiere a la seguridad que nos transmite una persona o un grupo social.

Conflicto: Un conflicto es una lucha o disputa entre dos o más partes. También puede significar pelea, enfrentamiento armado o guerra. Usado en sentido figurado, sin que exista el uso de la fuerza, un conflicto puede ser una oposición, discusión, un problema, un apuro o una situación complicada.

Consecuencias del estrés laboral: Afectaciones de carácter biopsicosocial causadas como resultado de las exigencias/condiciones laborales.

Corresponsabilidad: Responsabilidad compartida con otra u otras personas.

Desarrollo personal: Se refiere al conjunto de estrategias personales que se pueden aplicar para conseguir un mayor bienestar individual.

Discriminación: Dar trato desigual a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, de sexo, de edad, de condición física o mental, etc. (RAE, 2020)

Emociones: Procesos psico-fisiológicos de nuestra conducta que inducen a actuar.

Empatía: Es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

Escucha activa: La escucha activa “es una habilidad que puede ser adquirida y desarrollada con la práctica. Sin embargo, puede ser difícil de dominar, pues hay que ser pacientes y tomarse un tiempo para desarrollarla adecuadamente. La escucha activa se refiere, como su nombre indica, a escuchar activamente y con conciencia plena. Por tanto, la escucha activa no es oír a la otra persona, sino a estar totalmente concentrados en el mensaje que el otro individuo intenta comunicar.” (García-Allen, s.f.)

Estrés: Se define como un estímulo puntual, agresivo o no, percibido como amenazante para la homeostasis. El estrés activa un conjunto de reacciones que implican respuestas conductuales y fisiológicas (neuronales, metabólicas y neuroendocrinas) que permiten al organismo responder al estresor de la manera más adaptada posible.

Estrategias de prevención de estrés: Serie de acciones encaminadas a prevenir, anticipar y mitigar la aparición del estrés.

Estrés laboral: Estímulos percibidos como amenazantes ocasionados por la actividad laboral.

Interdependencia: Dependencia recíproca entre dos o más personas.

Meta común: Es un resultado deseado por dos o más personas o equipos de trabajo; es el punto final que se desea alcanzar a lo largo de un tiempo finito, preferentemente fijando plazos para lograrlos.

Participación afectiva: Se utiliza como sinónimo de empatía.

Prejuicio: Opinión previa, por lo general desfavorable, sobre algo que no se conoce bien. Esta opinión puede generar una actitud hostil o desconfiada hacia una persona por su pertenencia a un grupo. Intervienen procesos cognitivos como la categorización, y afectivos, ya que genera emociones negativas hacia una persona. El prejuicio suele relacionarse con fenómenos como los estereotipos y la discriminación.

Red de apoyo: Conjunto de relaciones interpersonales que integran a una persona con su entorno social y que le permite mejorar y mantener su bienestar.

Relaciones interpersonales: La vida de las personas se manifiesta a través de relaciones entre semejantes, estas se desarrollan en grupos e instituciones. El ser humano como ser social está sujeto a relaciones interpersonales que se promueven entre personas que se conocen o no. Estas juegan un rol importante en la actividad humana y están mediadas por la comunicación. (Elers, 2016)

Empatía: Es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

Escucha activa: La escucha activa “es una habilidad que puede ser adquirida y desarrollada con la práctica. Sin embargo, puede ser difícil de dominar, pues hay que ser pacientes y tomarse un tiempo para desarrollarla adecuadamente. La escucha activa se refiere, como su nombre indica, a escuchar activamente y con conciencia plena. Por tanto, la escucha activa no es oír a la otra persona, sino a estar totalmente concentrados en el mensaje que el otro individuo intenta comunicar.” (García-Allen, s.f.)

Estrés: Se define como un estímulo puntual, agresivo o no, percibido como amenazante para la homeostasis. El estrés activa un conjunto de reacciones que implican respuestas conductuales y fisiológicas (neuronales, metabólicas y neuroendocrinas) que permiten al organismo responder al estresor de la manera más adaptada posible.

Estrategias de prevención de estrés: Serie de acciones encaminadas a prevenir, anticipar y mitigar la aparición del estrés.

Estrés laboral: Estímulos percibidos como amenazantes ocasionados por la actividad laboral.

Interdependencia: Dependencia recíproca entre dos o más personas.

Meta común: Es un resultado deseado por dos o más personas o equipos de trabajo; es el punto final que se desea alcanzar a lo largo de un tiempo finito, preferentemente fijando plazos para lograrlos.

Participación afectiva: Se utiliza como sinónimo de empatía.

Prejuicio: Opinión previa, por lo general desfavorable, sobre algo que no se conoce bien. Esta opinión puede generar una actitud hostil o desconfiada hacia una persona por su pertenencia a un grupo. Intervienen procesos cognitivos como la categorización, y afectivos, ya que genera emociones negativas hacia una persona. El prejuicio suele relacionarse con fenómenos como los estereotipos y la discriminación.

Red de apoyo: Conjunto de relaciones interpersonales que integran a una persona con su entorno social y que le permite mejorar y mantener su bienestar.

Relaciones interpersonales: La vida de las personas se manifiesta a través de relaciones entre semejantes, estas se desarrollan en grupos e instituciones. El ser humano como ser social está sujeto a relaciones interpersonales que se promueven entre personas que se conocen o no. Estas juegan un rol importante en la actividad humana y están mediadas por la comunicación. (Elers, 2016)

Empatía: Es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

Escucha activa: La escucha activa “es una habilidad que puede ser adquirida y desarrollada con la práctica. Sin embargo, puede ser difícil de dominar, pues hay que ser pacientes y tomarse un tiempo para desarrollarla adecuadamente. La escucha activa se refiere, como su nombre indica, a escuchar activamente y con conciencia plena. Por tanto, la escucha activa no es oír a la otra persona, sino a estar totalmente concentrados en el mensaje que el otro individuo intenta comunicar.” (García-Allen, s.f.)

Estrés: Se define como un estímulo puntual, agresivo o no, percibido como amenazante para la homeostasis. El estrés activa un conjunto de reacciones que implican respuestas conductuales y fisiológicas (neuronales, metabólicas y neuroendocrinas) que permiten al organismo responder al estresor de la manera más adaptada posible.

Estrategias de prevención de estrés: Serie de acciones encaminadas a prevenir, anticipar y mitigar la aparición del estrés.

Estrés laboral: Estímulos percibidos como amenazantes ocasionados por la actividad laboral.

Interdependencia: Dependencia recíproca entre dos o más personas.

Meta común: Es un resultado deseado por dos o más personas o equipos de trabajo; es el punto final que se desea alcanzar a lo largo de un tiempo finito, preferentemente fijando plazos para lograrlos.

Participación afectiva: Se utiliza como sinónimo de empatía.

Prejuicio: Opinión previa, por lo general desfavorable, sobre algo que no se conoce bien. Esta opinión puede generar una actitud hostil o desconfiada hacia una persona por su pertenencia a un grupo. Intervienen procesos cognitivos como la categorización, y afectivos, ya que genera emociones negativas hacia una persona. El prejuicio suele relacionarse con fenómenos como los estereotipos y la discriminación.

Red de apoyo: Conjunto de relaciones interpersonales que integran a una persona con su entorno social y que le permite mejorar y mantener su bienestar.

Relaciones interpersonales: La vida de las personas se manifiesta a través de relaciones entre semejantes, estas se desarrollan en grupos e instituciones. El ser humano como ser social está sujeto a relaciones interpersonales que se promueven entre personas que se conocen o no. Estas juegan un rol importante en la actividad humana y están mediadas por la comunicación. (Elers, 2016)

Resiliencia: Es la capacidad que tiene una persona para superar y sobreponerse a situaciones traumáticas que le ocurren en la vida.

Salud mental: Es el estado de equilibrio que debe existir entre las personas y el entorno socio-cultural que los rodea, incluye el bienestar emocional, psíquico y social e influye en cómo piensa, siente, actúa y reacciona una persona ante momentos de estrés. La salud mental es la base para el bienestar y funcionamiento efectivo de una persona y su comunidad. (IMSS, Salud en línea, s.f.).

Sentido de pertenencia: Implica sentirse parte de un grupo de personas, identificarse como un miembro dentro de un núcleo social.

Síndrome de Burnout: También se le conoce como síndrome del trabajador quemado. Se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, falta de motivación absoluta, entre otros. El síndrome de burnout, suele presentarse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente. El "síndrome del trabajador quemado" está relacionado con una respuesta de estrés crónico en el trabajo. Generalmente, se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, falta de motivación absoluta, entre otros (Escobar, 2016).

Solidaridad: Es un concepto o valor que evidencia el interés de cada una de las personas por el bien de la otra.

Solución de problemas: Se encuentra relacionada con la búsqueda de resoluciones a conflictos a través de acciones adecuadas y eficaces.

Técnicas de respiración: El estado emocional influye en la respiración, los pensamientos la afectan. La respiración está regulada por el sistema nervioso pero tiene la característica de que podemos influir voluntariamente en ella variando su ritmo y profundidad. Está vinculada a la salud (física y psíquica) pues la respiración es diferente según nuestro estado de ánimo. Si se está ansioso/a, la respiración es rápida y superficial y si se está relajado/a es lenta y profunda (Castro, 2009).

Terapia ocupacional: La terapia ocupacional es el uso terapéutico de las actividades de cuidado, trabajo y juego para incrementar la independencia funcional, aumentar el desarrollo y prevenir la incapacidad; puede incluir la adaptación de tareas o del entorno para alcanzar la máxima independencia y para aumentar la calidad de vida.

Trabajo colaborativo: Es aquel en el cual un grupo de personas intervienen aportando sus ideas y conocimientos con el objetivo de lograr una meta común.

Referencias:

- Anguis, B. (s.f.) *Empatía, mucho más que ponerse en el lugar del otro*. Psicología y Mente. Recuperado el 20 de septiembre de 2020 de <https://psicologiymente.com/psicologia/empatia>
- Anzar, A. (Junio de 2018). El Amor Romántico y las Relaciones de Parejas Heterosexuales en una Comunidad Rural en Colima, México, desde una Perspectiva Feminista. Tesis de Maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad de Colima. Colima, México.
- Archundia, V. et al. (2012). *Modelo de Contención de emociones para el personal de los Centros de Justicia para las mujeres*. CONAVIM- CAVAC, Cuernavaca Morelos, México.
- Bennet, M, y Ordaz, K. (Junio de 2019). Integración de la Terapia Cognitivo Conductual y Terapia Centrada en Soluciones en un Taller para el Aumento de la Autoestima y Asertividad. Revista Electrónica de Psicología Iztacala. Vol 22. No. 2. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Castro, J. (2009). *La Respiración como Método de Relajación*. EFDeportes. Revista digital - Buenos Aires- Año 13 - N° 130- Marzo de 2009
- Centro Virtual Cervantes. (2020) *Comunicación*. CVC. Recuperado el 20 de septiembre de 2020.
- Corrales Pérez, Alejandra, Quijano León, Nayely K. & Góngora Coronado, Elías Alfonso. *Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas: Un programa para desarrollar habilidades para la vida*. Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 22, núm. 1, enero-abril, 2017, pp. 58-65 Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Definición MX. (s.f.) *Definiciones de conciliación, capacidad y autocuidado*. Recuperado el 27 de agosto de 2020 de <https://definicion.mx>
- Duval, F., González, F. & Hassen, R. (2010) *Neurobiología del Estrés*. Rev Chile: Neuro-Psiquiat; 48 (4): 307-318
- Elers, Yenny & Gilbert, María del Pilar. (2016) *Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales*. Rev Cubana Enfermer vol.32 no.4 Ciudad de la Habana oct.-dic. 2016. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192016000400019&script=sci_arttext&lng=pt
- Escobar, Paola. (2016) *Síndrome de Burnout: 14 signos de agotamiento*. Instituto de Neurociencias. Disponible en: <https://institutoneurociencias.med.ec/component/k2/item/15033-sindrome-de-burnout-14-signos-de-agotamiento-laboral>

García-Allen. (s.f.) ***Escucha activa: la clave para comunicarse con los demás***. Psicología y mente Recuperado el 30 de agosto de 2020 de <https://psicologiaymente.com/social/escucha-activa-oir>

Garrido, M. (2019). ***La rueda de las emociones de Robert Plutchik***. recuperado el 13 de septiembre de 2020. <https://redsocial.rededuca.net/la-rueda-de-las-emociones-de-robertplutchik>

González, M.A. (2006). ***Estrés Laboral, Afrontamiento y Sus Consecuencias: El Papel del Género***. Facultad de Psicología, Universidad de Valencia: España.

Harrington, S & Restrepo-Toro, M. Pares como compañeros de trabajo: entendiendo y respetando sus funciones en ***Apoyo de Pares: Experiencias y perspectivas internacionales***. VERTEX, Revista Argentina de Psiquiatría, Vol. XXIV Nro. 112 Noviembre- Diciembre 2013

Hernández- Calderón, K.A. & Lesmes-Silva, A.K. ***La Escucha Activa como Elemento Necesario para el Diálogo***. Convicciones, 9 (1) (2018), 83-87. Enero/junio 2018, ISSN 2389-7589.

IMSS. ***Salud mental***. (S.F) recuperado el 21 de septiembre de 2020 en: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/salud-mental>

Jiménez, A. & Lorenzo Russell, O.M (2010). ***La Terapia Ocupacional***. San Roque, Badajoz, España: Elsevier Revista de Medicina Integral.

OMS. ***Salud mental*** (s.f) recuperado el 27 de agosto de 2020 en https://www.who.int/topics/mental_health/es/

¿Por qué los hombres siguen explicándoles cosas a las mujeres?. Tramontana, M. (18 de septiembre de 2020). The New York Times. Disponible en: <https://www.nytimes.com/es/2020/09/18/espanol/cultura/machoexplicacion-mansplaining.html>

PNUD Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2018) ***Manual de Aprendizaje Socioemocional***. Ciudad de México: PNUD. Disponible en: https://www.construye-t.org.mx/resources/pdf/simplificado/Colaboracion_Cuaderno_de_trabajo_estudiantes.pdf

Roa Garcia, A. (2013). ***La Educación Emocional, el Autoconcepto, la Autoestima y su Importancia en la Infancia***. Madrid, España: Edetania.

Rodríguez, A. (S.F). ***Autorregulación emocional***. recuperado el 21 de septiembre de 2020 de <https://www.lifeder.com/autorregulacion-emocional/>

Rotschild, B. (2009). ***Ayuda para el Profesional de la Ayuda. Psicofisiología de la fatiga por compasión y del trauma vicario***. Bilbao: Desclée De Brouwer.

Significados. ***Definiciones de conflicto y competencias***: (s.f) recuperado el 27 de agosto de 2020 de <https://www.significados.com>

Ucha, F. Sitio (2009). *Definición de adversidad*. recuperado el 27 de agosto de 2020 de <https://www.definicionabc.com/general/adversidad.php>

Wong, K. (2018). *Las mujeres están más estresadas que los hombres*. NYTimes. Disponible en: <https://www.nytimes.com/es/2018/11/20/espanol/mujeres-estresadas.html>



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE LAS MUJERES

