

# Acompañamiento Psicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular

## Módulo V

### Autocuidado y Prevención del Desgaste Emocional



Como empresa federal, la GIZ asiste al Gobierno de la República Federal de Alemania en su labor para alcanzar sus objetivos en el ámbito de la cooperación internacional para el desarrollo sostenible.

**Publicado por:**

Deutsche Gesellschaft für  
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Domicilios de la Sociedad Bonn y Eschborn, Alemania  
Apdo. Postal 755  
Bulevar Orden de Malta,  
Casa de la Cooperación Alemana,  
Urbanización Santa Elena, Antiguo Cuscatlán,  
La Libertad, El Salvador  
T +503 2121 5100  
E [giz-el-salvador@giz.de](mailto:giz-el-salvador@giz.de)  
**[www.giz.de/elsalvador](http://www.giz.de/elsalvador)**

**Responsable de la publicación:**

Felicitas Eser  
Directora

Programa Regional Integración y Reintegración de Niños y Jóvenes en Riesgo de Migración Irregular en Centroamérica  
(ALTERNATIVAS)

**Autoras/-es:** Ingrid Ariela Arteaga Merino, Jaqueline Karina Mazariegos Fernández y Khaled Yamil Ismael Reyes.

**Revisión de contenido:** Consuelo Ivett Castañeda, y Lisa Oelschlegel y Rocío Santana.

**Corrección de estilo:** Josseline Zamora, Sofía Amaya Garay.

Consultores de GOPA Mbh, Alemania.

San Salvador, Segunda edición: julio de 2021.

El contenido del texto no refleja necesariamente el punto de vista de la GIZ.

## Siglas y Acrónimos

<b>ALTERNATIVAS</b>	Programa de integración y reintegración de la niñez y juventud en riesgo de Migración irregular
<b>APS</b>	Atención Psicosocial (APS)
<b>BMZ</b>	Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania
<b>GIZ</b>	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
<b>IASC</b>	Inter-Agency Standing Committee
<b>IASC</b>	Comité Permanente entre Organismos (IASC siglas en inglés)
<b>LGBTI</b>	Lesbianas, Gais, Bisexuales, Transgéneros e Intersexuales
<b>NNAJ</b>	Niñas, niños, adolescentes y jóvenes
<b>OIT</b>	Organización Internacional del Trabajo
<b>OMS</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>ToT</b>	Training of Trainer (siglas en inglés, “Formación de formadores”)

## Tabla de Contenido

<b>Siglas y Acrónimos</b> -----	<b>3</b>
<b>Índice de Ilustraciones</b> -----	<b>6</b>
<b>Índice de Tablas</b> -----	<b>6</b>
<b>Introducción a los Módulos de Formación</b> -----	<b>7</b>
<b>El Programa ALTERNATIVAS</b> -----	<b>7</b>
<b>Puntos de Partida de los Módulos de Formación</b> -----	<b>8</b>
“Diagnóstico regional de ofertas de apoyo psicosocial y competencias” -----	8
Estrategia para el Desarrollo de Capacidades -----	9
<b>Fundamento Teórico de los Módulos de Formación</b> -----	<b>10</b>
Acompañamiento Psicosocial-----	10
La Pirámide de Atención Psicosocial (APS) en Emergencias -----	12
<b>Puesta en Marcha de los Módulos de Formación</b> -----	<b>13</b>
Módulos de Formación -----	13
Etapas del proceso de formación a desarrollar con actores locales -----	16
<b>Metodología basada en evidencia</b> -----	<b>17</b>
<b>Contextualización</b> -----	<b>18</b>
<b>Objetivos del módulo</b> -----	<b>19</b>
Objetivo General -----	19
Objetivos Específicos -----	19
<b>Capítulo 1: Impacto del trabajo de Acompañamiento psicosocial con poblaciones vulnerables en las y los colaboradores.</b> -----	<b>22</b>
1.1 Estrés en el contexto laboral -----	22
1.2 Los factores de riesgo y resiliencia en acompañantes -----	32
<b>Capítulo 2: Importancia de promover acciones de autocuidado</b> -----	<b>42</b>
2.1 El bienestar, la salud y el autocuidado -----	42
2.2 Implicaciones en las prácticas de autocuidado -----	43
2.3 Principios del autocuidado -----	47
2.4 Dimensiones del autocuidado -----	47
<b>Capítulo 3: Ámbitos del autocuidado</b> -----	<b>50</b>
3.1 Autocuidado individual-personal -----	50
3.2 Autocuidado de los equipos -----	59
3.3 Autocuidado a nivel institucional -----	61
3.4 Modalidades de fortalecimiento de equipos y gestión de estrés -----	66
<b>Capítulo 4: Herramientas prácticas de autocuidado</b> -----	<b>74</b>
Herramienta 1. Autoconcepto -----	75
Herramienta 2. Autoimagen -----	76
Herramienta 3. Autoeficacia -----	76
Herramienta 4. El lago del tesoro -----	78
Herramienta 5. Abstracto lineal (garabateo) -----	79
Herramienta 6. Explorando mis emociones y pensamientos -----	80
Herramienta 7. El baúl de metal -----	81
Herramienta 8. Soltar -----	82
Herramienta 9. Círculo de la vida / rueda de la vida -----	82

Herramienta 10. Los ritmos de la vida -----	84
Herramienta 11. Reflejo consciente -----	85
Herramienta 12. Ejercicio de consciencia dual-----	86
Herramienta 13. Entrenamiento autógeno -----	86
Herramienta 14. Inoculación de estrés -----	87
Herramienta 15. Pausa activa -----	88
Herramienta 16. Ejercicio de autorreflexión después del acompañamiento psicosocial-----	89
Herramienta 17. Auto diálogo -----	90
Herramienta 18. Anticipando mi cuidado -----	90
Herramienta 19. Auto revisión -----	91
Herramienta 20. Asesoramiento colegiado -----	92
Herramienta 21. Registro de incidentes de seguridad-----	93
Herramienta 22. Elaboración mi plan autocuidado -----	94
<b>Capítulo 5: Herramientas para fortalecer habilidades de autogestión en el ámbito laboral -----</b>	<b>98</b>
Herramienta No. 1: Matriz ABC. Gestión del tiempo-----	98
Herramienta No. 2: Modelo ADA para evitar infoxicación-----	100
Herramienta No. 3: Sistema de organización personal-----	102
Herramienta No. 4: Capacidad para poner límites. Indicaciones y estrategias -----	103
Herramienta No. 5: Ritmo diario de trabajo, vacaciones y actividades complementarias -----	105
Herramienta No. 6: Ejercicio de postura e higiene-----	107
<b>Referencias Bibliográficas-----</b>	<b>109</b>

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Lógica de intervención del Programa ALTERNATIVAS. -----	10
Ilustración 2. La pirámide del IASC. -----	13
Ilustración 3. Módulos de Formación-----	13
Ilustración 4. Módulos de formación y su relación con los niveles en la pirámide de APS -----	16
Ilustración 5. Componentes básicos de la secuencia motivacional de Weiner (1986). -----	44
Ilustración 6. Factores del Autoconcepto-----	52
Ilustración 7. Recomendación para el autocuidado individual-----	53
Ilustración 8. Estilo de vida -----	54
Ilustración 9. Acciones para desconectarse y tomar distancia -----	56
Ilustración 10. Clasificación de las acciones en el ámbito laboral.-----	56
Ilustración 11. Resumen de recomendaciones prácticas en tres momentos. -----	59
Ilustración 12. Recomendaciones para el cuidado de los equipos.-----	60
Ilustración 13. Las frases del proceso de Supervisión psicosocial-----	69
Ilustración 14. Matriz de decisiones ABC para la clasificación de tareas pendientes -----	99
Ilustración 15. Modelo ADA -----	100
Ilustración 16. Revisión de e-mails con el Sistema ADA -----	101
Ilustración 17. Diagrama de flujo para el sistema de organización -----	103

## Índice de tablas

Tabla 1. Objetivos de los Módulos de Formación -----	14
Tabla 2. Capítulos del módulo de autocuidado -----	18
Tabla 3. Fases del Estrés y sus características -----	23
Tabla 4. Comparación entre Eustrés y Distrés-----	25
Tabla 5. Consecuencias del Estrés Laboral -----	26
Tabla 6. Diferencias entre el Estrés laboral y el síndrome de burnout -----	28
Tabla 7. Áreas de cambio a consecuencias en la traumatización vicaria-----	30
Tabla 8. Comparación entre el Síndrome de Burnout y la Fatiga por Compasión -----	32
Tabla 9. Clasificación de factores de riesgo según nivel-----	33
Tabla 10. Detalle de Estresores internos y externos-----	35
Tabla 11. Dimensiones de autocuidado -----	48
Tabla 12. Comparación con base al nivel de autoeficacia -----	52
Tabla 13. Pautas básicas para la Eficiencia y Gestión del tiempo-----	56
Tabla 14. Acciones de las instituciones y organizaciones para minimizar riesgos psicosociales. -----	62
Tabla 15. Recomendaciones ante incidentes críticos y/o de seguridad -----	64
Tabla 16. Clasificación de las herramientas prácticas de autocuidado-----	74

## Introducción a los Módulos de Formación

### El Programa ALTERNATIVAS

En el Triángulo Norte de Centroamérica -Honduras, El Salvador y Guatemala- siempre han existido flujos migratorios con sus propias dinámicas, las cuales están en constante cambio producto de una diversidad de factores. Estos tres países son a su vez de origen, tránsito y destino de poblaciones migrantes, así como países donde retornan una gran cantidad de personas, lo cual genera una complejidad única relacionada a la movilidad humana. Este contexto pone en evidencia las realidades que atraviesan las familias, y que expone a condiciones de vulnerabilidades principalmente a niñas, niños, adolescentes y jóvenes.

Algunos factores de riesgo psicosocial asociados a la migración irregular en el contexto del Triángulo Norte se pueden agrupar en tres grandes grupos:

- (a) **Exclusión socioeconómica y vulneración de derechos.** Inequidad o falta en acceso a servicios sociales de apoyo para la garantía de derechos de bienestar: alimentación, vivienda, asistencia médica, vestido y otros servicios sociales básicos. Vulneración del derecho a la educación tanto por acceso como por garantía de permanencia en el sistema escolar. Vulneración en el derecho al trabajo tanto por el acceso como condiciones dignas acordes a la normatividad laboral. Falta de redes de apoyo a nivel social e institucional para personas y familias en situación de vulnerabilidad.
- (b) **Violencia intrafamiliar.** Negligencia en el cuidado físico y emocional. Desintegración familiar, familias disfuncionales. Dificultad para resolver conflictos de forma no violenta. Patrones relacionales y de comunicación violentos, relaciones distantes o de abuso a nivel emocional, violencia física, verbal, psicológica y /o sexual. Sobrecarga emocional, física, económica, de responsabilidades y falta de redes de apoyo socio familiares en familias monoparentales, hogares con. Sistemas familiares con potencial de desarraigo, y/o desempleo de sus tutores. Otro factor de riesgo consiste en la necesidad, expectativa y acciones relacionadas a la reunificación familiar. Estos factores generan en algunas ocasiones que los núcleos familiares desarrollen efectos expulsivos, los cuales a su vez se convierten en condiciones que potencian el riesgo de migración irregular.
- (c) **Violencia Social.** Exposición a situaciones de violencia común y generada por pandillas en zonas con altos índices de violencia. Extorsión o amenazas por parte de pandillas hacia ellos y sus familias. Ser obligados o “reclutados” para participar en actos delictivos (con diferencias marcadas por género), residir en un territorio controlado por una pandilla y con límites territoriales con otras pandillas. Esta realidad limita la libre movilidad y pleno desarrollo de niñas, niños, adolescentes y jóvenes, exponiéndoles a violencia física, económica, psicológica y sexual.

El grupo meta de ALTERNATIVAS son las niñas, niños, adolescentes y jóvenes expuestos a las condiciones descritas, además de enfrentarse a riesgos psicosociales en la ruta migratoria y en el momento del retorno. Las NNAJ que están expuestos a estas realidades pueden llegar a experimentar efectos, como sufrimiento emocional (miedo, ansiedad, tristeza y depresión). Al no tener un acompañamiento psicosocial adecuado, estos efectos les pueden generar poca claridad en sus proyectos de vida, sufrir estigmatización y discriminación, así como presentar riesgo de suicidio y experimentar estrés, ansiedad u otras alteraciones emocionales que a su vez pueden intensificarse sin la respuesta adecuada.

Por tanto, desde el Programa Regional “Integración y reintegración de niños y jóvenes en riesgo de migración irregular en Centroamérica -ALTERNATIVAS-” ejecutado en determinados municipios de Guatemala, Honduras y El Salvador por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH y la Secretaría de Integración Social Centroamericana (SISCA) por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania, se considera necesario ofrecer una respuesta integral de acompañamiento psicosocial que brinde a NNAJ, sus familias y comunidades, herramientas de recuperación y afrontamiento a nivel individual, familiar, comunitario y social; siendo ellos los protagonistas en su proceso de transformación.

El objetivo del programa regional ALTERNATIVAS es que las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en riesgo de migración irregular de los municipios seleccionados de El Salvador, Guatemala y Honduras hagan uso de ofertas mejoradas para su integración social, escolar y laboral, y desarrollen perspectivas para permanecer en su lugar de procedencia.

A su vez, **el programa posee tres componentes: (1)** Apoyo psicosocial y ofertas de información diferenciada; **(2)** formación escolar y profesional; y **(3)** cooperación para la formación y el empleo. Al ser complementarios entre sí, los componentes combinan medidas a nivel local y nacional, apuntando a la reducción de causas inmediatas y disminución de factores de riesgo psicosocial asociados a la migración irregular a nivel local. El programa se dirige específicamente a NNAJ en situación de vulnerabilidad y retornados.

ALTERNATIVAS contribuye de manera esencial a la buena gobernanza a nivel local, nacional y regional, ya que fortalece redes entre diferentes actores clave, promoviendo el diálogo entre ellos y fortaleciendo las capacidades de planificación e implementación a nivel local. Además, contribuye a generar ofertas de formación para NNAJ aporta a la reducción de la pobreza a largo plazo. El programa también contribuye a proteger los derechos de NNAJ, con énfasis en el derecho a la educación y el derecho a la integridad física y mental; y tomando especial consideración para que niñas y mujeres jóvenes tengan igual acceso a la educación y a la formación profesional.

## Puntos de Partida de los Módulos de Formación

### “Diagnóstico regional de ofertas de apoyo psicosocial y competencias”

Desde ALTERNATIVAS se ha construido una propuesta de enfoque de acompañamiento psicosocial a nivel local, el cual parte del “Diagnóstico regional de ofertas de apoyo psicosocial y competencias” realizado con diferentes profesionales que llevan a cabo acciones de atención o apoyo psicosocial en los siete municipios donde el programa tiene presencia.

Este diagnóstico se realizó al inicio del año 2019 a través de 148 entrevistas semiestructuradas a psicólogos, trabajadores sociales, médicos y otros profesionales de 88 instituciones y organizaciones; 10 grupos focales; 7 talleres de planificación local y una serie de despachos con diferentes autoridades y técnicos locales de las instituciones en Honduras, El Salvador y Guatemala.

#### Dentro de las conclusiones del diagnóstico se menciona:

1. Las instituciones/organizaciones que brindan apoyo psicosocial tienen perfiles temáticos y de especialización muy distintos (p. ej., enfoque de salud y de derechos, migración, psicología, trabajo comunitario, etc.).



2. Existe una gama amplia de profesionales y actores que realizan acciones de acompañamiento psicosocial a nivel local y muchas veces estos actores no están conscientes de esto o no desarrollan las acciones de manera intencionada, sino como respuesta a demandas específicas.
3. Muy pocas instituciones consideran que realizan acciones en ámbitos relacionados al tema migratorio, así como muy pocas trabajan en este ámbito (p. ej., acciones para la disminución de factores de expulsión).
4. Es necesario fortalecer la comprensión del enfoque psicosocial poniendo en el centro de las atenciones a los mismos beneficiarios, articular procesos y promocionar los principios del enfoque psicosocial.
5. Se requiere fortalecer la estructura de atención psicosocial con énfasis en mejorar las medidas y ofertas locales de atención psicosocial en los municipios.
6. La mayoría de las organizaciones que están vinculadas a la atención de las poblaciones en riesgo de migrar irregularmente, o de migrantes retornados, no cuenta con metodologías o lineamientos establecidos en apoyo psicosocial.
7. Es necesario brindar a los diferentes actores herramientas metodológicas, que por la particularidad de sus atenciones diferenciadas, puedan ser fortalecidas y aplicadas en sus contextos, adecuadas a la edad de los beneficiarios.
8. Es importante incluir enfoques lúdicos y vivenciales que permitan mejorar y potencializar el impacto de las atenciones.
9. Los procesos formativos deben ser previstos para un grupo multidisciplinario, que logre profundizar la comprensión del modelo psicosocial y permita fortalecer la articulación de las organizaciones y los diferentes servicios que brindan en cada uno de los municipios.
10. Algunas organizaciones no cuentan con procesos de cuidado para los equipos técnicos. Por tanto, es necesario poder contar con espacios para prevenir el desgaste laboral o trauma vicario, y procesar las emociones de los servicios.

En resumen, el diagnóstico permitió encontrar tres elementos fundamentales que son la base de la estrategia de desarrollo de capacidades para la mejora de los servicios locales de acompañamiento psicosocial:

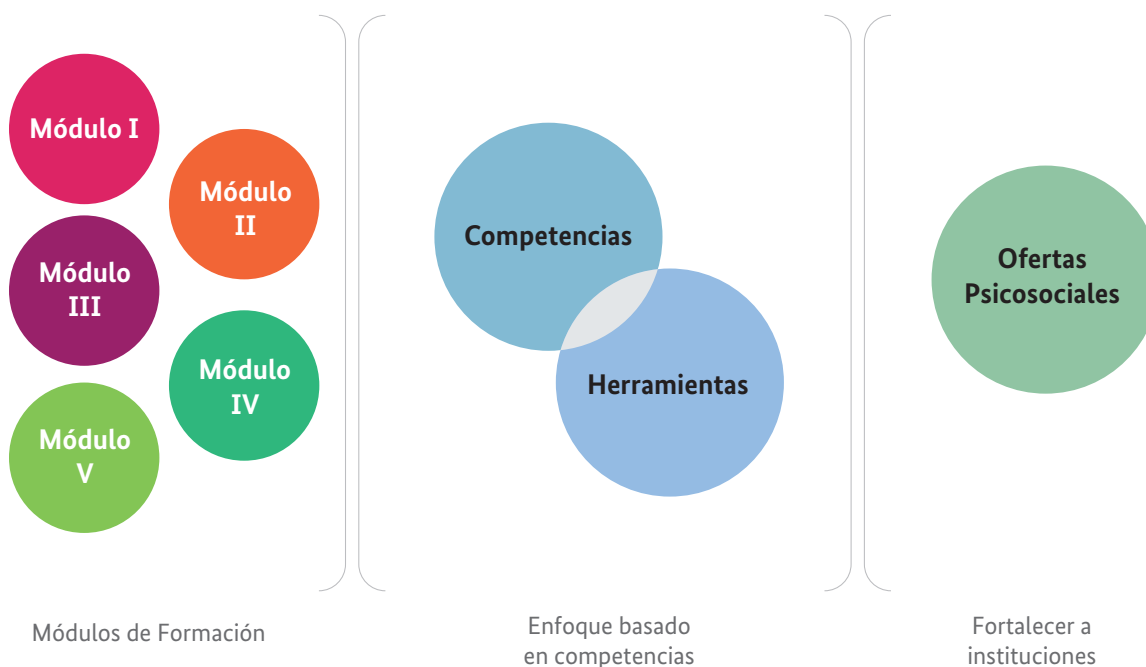
1. Hay equipos técnicos que presentan herramientas metodológicas limitadas para realizar su trabajo en las áreas psicosociales.
2. Hay organizaciones con buenas herramientas metodológicas, pero sus equipos técnicos no han sido capacitados adecuadamente.
3. Finalmente, hay instituciones y equipos técnicos que no cuentan con herramientas metodológicas a utilizar, a pesar de que están atendiendo en áreas relevantes y a personas con necesidades de apoyo psicosocial.

## Estrategia para el Desarrollo de Capacidades

Los elementos del diagnóstico permitieron al programa ALTERNATIVAS definir y desarrollar una estrategia de desarrollo de capacidades con la intención de fortalecer o mejorar las ofertas psicosociales a nivel local en los municipios seleccionados, en dos vías (**ver Ilustración 1**):

- a. **Fortalecer las competencias** del personal que realiza las intervenciones psicosociales.
- b. **Facilitar o mejorar instrumentos y herramientas metodológicas** que las contrapartes puedan utilizar en sus acciones diarias con grupos en situación de vulnerabilidad o retornados.

Ilustración 1. Lógica de intervención del Programa ALTERNATIVAS.



Para lograr desarrollar ambas vías se han diseñado cinco módulos de formación (ver Ilustración 3) como parte de una estrategia que busca fortalecer las ofertas de apoyo psicosocial a nivel local que permita a niñas, niños, adolescentes y jóvenes elaborar experiencias previas de desamparo y violencia, y desarrollar una mayor resiliencia individual y familiar frente a contextos vulnerables. Esta estrategia va dirigida a un espectro amplio de profesionales que realizan procesos y acciones en el ámbito de la atención psicosocial.

Cada uno de los cinco módulos de formación está concebido desde un enfoque de derechos humanos, el cual sirve como marco común para toda la estrategia. Asimismo, se parte de conocer los contextos donde viven NNAJ, los factores de riesgo y factores protectores, y cómo estos tienen un impacto en las personas, las familias y las comunidades mismas, generando situaciones de vulnerabilidad.

## Fundamento Teórico de los Módulos de Formación

### Acompañamiento Psicosocial

La estrategia del programa ALTERNATIVAS y el diseño de cada módulo de formación retoman el concepto de salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS), como un punto de referencia global e integral ya que incluye elementos esenciales para diseñar medidas respecto a la salud. Primero reconoce que el bienestar

debe abarcar el nivel psicológico, social y físico. Las personas tienen el derecho de buscar y tener un estado de bienestar integral (a nivel individual, familiar y comunitario, desde un enfoque sistémico). Por tanto, el tejido social que existe en una comunidad es vital para el bienestar mismo de las personas y para lograr una mejor integración y reintegración de NNAJ en sus lugares de origen.

**“La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedad” (OMS, 2006, p.1)**

Por ello ALTERNATIVAS también parte del término “Trauma psicosocial”, acuñado por Ignacio Martín-Baró (1990) el cual hace referencia a “la noción de que las consecuencias del trauma son eminentemente sociales ya que ha quedado afectado el tejido social mismo donde las personas encuentran sus sentidos cotidianos y proyectos de vida. Por lo tanto, la meta de la intervención sería la de reparar el tejido social rasgado por la barbarie que se instaló en la vida cotidiana de la población civil”. El tejido social conlleva aspectos histórico-culturales que influyen de manera transgeneracional en el bienestar de las personas.

En especial las NNAJ que sufren y viven situaciones de vulnerabilidad experimentan una serie de impactos diferenciados a nivel psicosocial, según el ciclo vital en el que se encuentren, perdiendo referentes éticos y sociales para guiar su vida. Por otra parte, experimentan miedo, confusión y frustración al verse sobrepasados en sus capacidades para comprender y resolver situaciones que se salen de sus manos. Estas NNAJ pasan a ser sobrevivientes que buscan alcanzar la sensación de comunidad y por ello, recuperar el sentimiento de pertenencia a una familia y a una comunidad es de alguna manera necesario para completar un proceso de recuperación. Estos son procesos sociales de aprendizaje y construcción colectiva que pretenden promover y fomentar acciones desde el acompañamiento psicosocial.

Los procesos de vulneración y/o victimización que sufren NNAJ y sus familias al ser migrantes irregulares, les configuran como víctimas en cuanto vulneración de sus derechos y dignidad como seres humanos, mirada que es útil para consolidar políticas sociales, responsabilidades sociales e institucionales que promuevan y protejan sus derechos humanos y como migrantes irregulares.

Sin embargo, desde la perspectiva psicosocial, para su proceso de recuperación emocional e integración social, es fundamental que realicen un tránsito individual y social a la noción de sobrevivientes, en tanto pasen de verse a nivel subjetivo como víctimas inmovilizadas por el dolor, el sufrimiento y las vulneraciones de las que han sido objeto a significarse como “sobrevivientes”, con capacidades de resiliencia que les habitan y han sido útiles para enfrentar situaciones de vulneración y las cuales pueden ser potencializadas para ser agentes autogestores de cambio en su realidad actual, dando pasos para la construcción de un proyecto de vida acorde a sus sueños y expectativas.

De igual forma para la sociedad y el nivel institucional esta re significación como sobrevivientes de NNAJ y su familias se convierte en una mirada dignificante y empoderadora, en tanto les ubica como sujetos titulares de derechos, ciudadanos y ciudadanas, sujetos políticos que pueden incidir y participar de forma activa en la construcción de políticas y programas sociales que den respuesta a sus necesidades y problemáticas, trascendiendo las miradas de lástimas hacia ellas y ellos como personas pasivas e incapaces de transformar sus realidades y de interactuar en escenarios sociales, comunitarios e institucionales.

La mirada y re significación como sobrevivientes les permite a NNAJ y sus familias relacionarse con las demás de una forma dignificante en los diferentes contextos (familiar, laboral, comunitario, social y político), consolidarse como sujetos políticos en tanto pueden interactuar de manera intencionada y dignificante

con la sociedad y la institucionalidad, ayudando a reestablecer la confianza y el tejido social fracturado por las mismas vulneraciones que han tenido que enfrentar. Estos son procesos sociales de aprendizaje y construcción colectiva que pretenden promover y fomentar acciones desde el acompañamiento psicosocial.

Estas NNAJ vulneradas(os) y /o victimizadas(os) pasan a ser sobrevivientes que buscan reconstruir lazos familiares y sociales que les permitan consolidar una identidad y un proyecto de vida en un entorno protector para su desarrollo personal, recuperando el sentimiento de pertenencia a una familia y a una comunidad.

Desde ALTERNATIVAS se concibe el acompañamiento psicosocial como aquellas ofertas y medidas que tienen como objetivo promover y alcanzar el bienestar psicosocial en personas, familias y comunidades, incluyendo acciones a nivel preventivo y acciones que conllevan una atención más especializada. Dichas medidas deben partir e involucrar de manera activa a las personas mismas como protagonistas de sus propias realidades.

La perspectiva de intervención que pretende tomar el programa ALTERNATIVAS busca de manera intencionada que se generen procesos sociales y comunitarios, desde una práctica participativa y de educación comunitaria, como pilar para generar cambios en las personas que forman parte de dichas comunidades.

Por tanto, la visión de ALTERNATIVAS busca trascender la concepción de “víctima” a la concepción del ser humano como autor de su propia vida con sus potencialidades, fortalezas y capacidades de resiliencia y de aprendizaje. Cuando el ser humano contribuye con sus acciones, no sólo está transformando su entorno sino también se está resignificando a sí mismo como agente y como sujeto activo, alejándose de toda visión o postura pasiva. Esa resignificación del sujeto como agente de cambio es un elemento clave en la capacidad de resiliencia que manifiestan muchas mujeres en situaciones adversas (Comins-Mingol, 2015).

La apuesta detrás del enfoque de acompañamiento psicosocial de ALTERNATIVAS es la de modificar el paradigma tradicional por procesos cada vez más horizontales y abiertos, que busquen fortalecer la autonomía, dignidad y libertad de las personas para actuar sobre sus contextos y así modificarlos desde esta visión integradora.

## La Pirámide de Atención Psicosocial (APS) en Emergencias

Según la IASC, el acompañamiento psicosocial busca establecer un sistema con múltiples niveles de apoyos complementarios que satisfagan las necesidades de grupos diferentes. Esto puede ilustrarse mediante una pirámide (**ver Ilustración 2**). Todos los niveles de la pirámide son importantes y, en condiciones ideales, deberían ponerse en práctica de manera concurrente.

El diagnóstico inicial realizado en los municipios priorizados de ALTERNATIVAS arrojó como resultado que efectivamente existen a nivel municipal ofertas y servicios en los cuatro niveles - desde oficinas de registro y derivación, hasta algunas unidades que ofrecen apoyo psicológico para abordar situaciones de crisis y experiencias traumáticas - y a la vez confirmó la demanda de fortalecimiento técnico-conceptual y logístico. Los módulos de formación de ALTERNATIVAS apuntan por lo tanto a desarrollar acciones concretas para trabajar con las poblaciones de NNAJ en sus comunidades de origen en los cuatro niveles.

La pirámide contempla cuatro niveles, a saber:

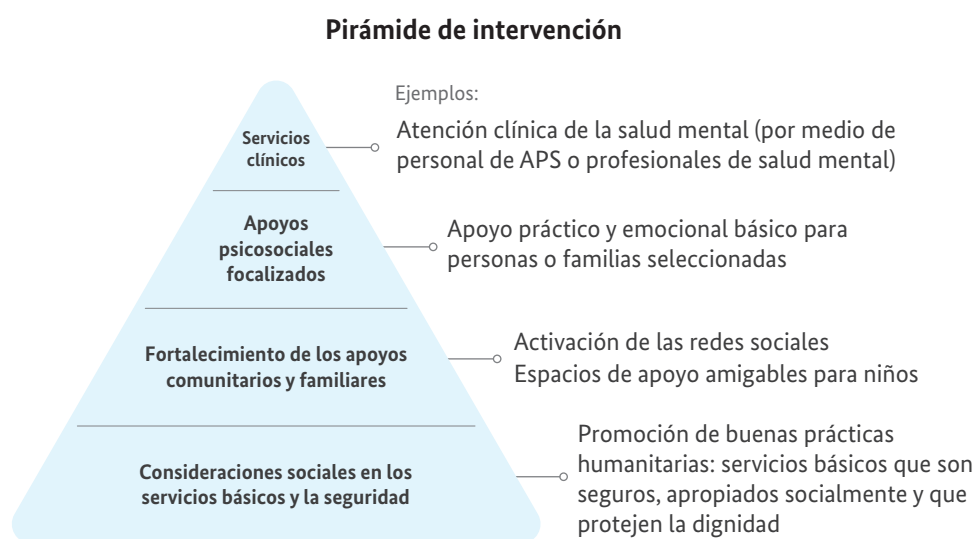
- I. **Servicios básicos y seguridad:** estos se establecen adoptando modalidades participativas seguras y socialmente apropiadas que protejan la dignidad de los residentes locales, fortalezcan los apoyos sociales locales y movilicen las redes comunitarias.

**II. Apoyos de la comunidad y de la familia:** A este nivel, entre las respuestas útiles cabe mencionar: asistencia en los duelos y ceremonias comunitarias de reparación; programas de apoyo a padres y madres para resolver problemas con los hijos; actividades de educación escolar y extraescolar, actividades para proporcionar nuevos medios de vida y activación de redes sociales, por ejemplo mediante grupos de mujeres y grupos de jóvenes.

**III. Apoyos focalizados, no especializados:** El tercer nivel corresponde al apoyo necesario para un número aún más pequeño de personas, que además necesitan intervenciones más focalizadas a nivel individual, de familia o de grupo, por parte de agentes de salud capacitados y supervisados. Este nivel incluye elementos como primeros auxilios psicológicos y de atención básica en salud mental brindados por agentes de atención primaria de salud.

**IV. Servicios especializados:** Este nivel incluye el apoyo psicológico o psiquiátrico para personas que padecen trastornos mentales graves, cuando sus necesidades sean superiores a las capacidades de los servicios de atención primaria de salud y salud en general existentes. Requieren remisión a servicios especializados, si estos existen, o bien iniciación de la capacitación a más largo plazo y supervisión de agentes de atención primaria de salud y de salud en general.

Ilustración 2. La pirámide del IASC.

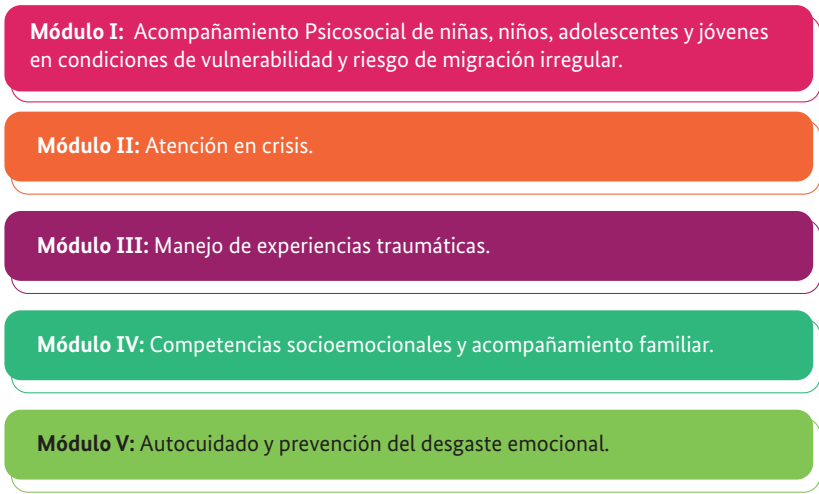


## Puesta en Marcha de los Módulos de Formación

### Módulos de formación

Para ello se han desarrollado cinco módulos de formación (**ver Ilustración 3**), los cuales están dirigidos a diferentes profesionales que realizan acciones de atención psicosocial. La oferta de formación a través de los módulos, busca fortalecer sus competencias y dotarles de herramientas metodológicas para que realicen procesos de asesoría e implementen acciones con NNAJ en situación de vulnerabilidad.

**Ilustración 3. Módulos de Formación**



Cada módulo tiene su propio objetivo general presentados en la **Tabla 1.**

**Tabla 1. Objetivos Generales de los Módulos de Formación**

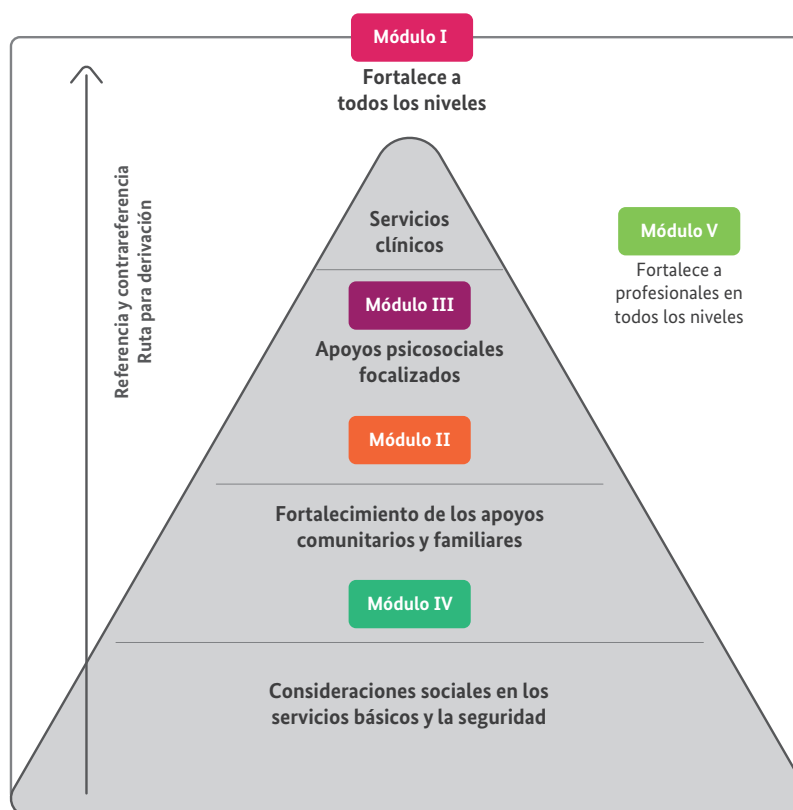
Módulos de formación	Objetivo general
Módulo I: Acompañamiento Psicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular.	Las y los participantes fortalecen sus competencias en acompañamiento psicosocial para trabajar con niñas, niños, adolescentes y jóvenes en riesgo de migración irregular y (re)migración.
Módulo II: Atención en crisis.	Las y los participantes fortalecen sus capacidades en la aplicación de técnicas en atención en crisis en situaciones de movilidad humana, vulnerabilidad, violencia, emergencias y crisis emocionales.
Módulo III: Manejo de experiencias traumáticas.	Las y los participantes fortalecen sus competencias en brindar una atención integral en el manejo de experiencias traumáticas.
Módulo IV: Competencias socioemocionales y acompañamiento familiar.	Las y los participantes fortalecen sus competencias técnicas en la aplicación de herramientas metodológicas y socioeducativas para el fortalecimiento de habilidades y competencias socioemocionales en NNAJ, como factores protectores para generar resiliencia y acompañar a las familias con alta vulnerabilidad social.
Módulo V: Autocuidado y prevención del desgaste emocional.	Las y los participantes cuentan con herramientas de autocuidado para el fortalecimiento de competencias a nivel personal frente al desgaste emocional y estrés como resultado del contexto laboral.

**Fuente:** Autoría propia

Los módulos de formación poseen correlación con los niveles de la pirámide de atención psicosocial (ver **Ilustración 4**):

- a. **El Módulo I “Acompañamiento Psicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular” y el Módulo V de “autocuidado”** buscan que diferentes profesionales y personal de instituciones puedan mejorar el manejo de elementos conceptuales y de referencia sobre el fenómeno migratorio y los principios de la atención psicosocial para el trabajo con grupos vulnerables y retornados. Estos profesionales son quienes prestan los servicios u ofertas psicosociales y, por tanto, deben tener un manejo adecuado y conocimientos que les ayude a promover el bienestar psicosocial con los grupos y en las comunidades de manera participativa y ética.
- b. **El Módulo IV “Competencias Socioemocionales y acompañamiento familiar”**, brinda herramientas fundamentales para, fortalecer competencias socioemocionales tanto en el trabajo con grupos de NNAJ como con sus familias. Pueden ser parte de programas de apoyo a padres, madres y tutores en los que se brinda apoyo a las niñas, niños y adolescentes para el aprendizaje de habilidades esenciales que les permita aprender o reforzar una mejor convivencia y respuesta ante situaciones que representen retos y desequilibrios en sus rutinas diarias.
- c. **El módulo II “Atención en crisis”**, proporciona herramientas que favorezcan el apoyo psicosocial a personas que necesitan intervenciones más focalizadas.
- d. **El módulo III “Manejo de experiencias traumáticas”**, brinda herramientas para un abordaje sensible al trauma y promueve el acompañamiento psicosocial sin hacer daño a personas que han vivido experiencias traumáticas.
- e. **El módulo V “Autocuidado y prevención del desgaste emocional”**, brinda herramientas de autocuidado que promueven el bienestar de la persona acompañante, influyendo en que el acompañamiento sea de mayor calidad técnica y humana. Son herramientas funcionales independiente al tipo de acompañamiento que se realice.

Ilustración 4. Módulos de formación y su relación con los niveles en la pirámide de APS



### Etapas del Desarrollo con Actores Locales

En una primera etapa se diseñó cada uno de los cinco módulos de formación con sus guías metodológicas y ejercicios prácticos.

Se definió un perfil de entrada para seleccionar a los profesionales: diversos grupos de profesionales que realizan acciones psicosociales en los municipios. Esta selección se realiza en estrecha articulación con las instituciones participantes.

Ya realizada la selección idónea de participantes se procederá a desarrollar cada uno de los módulos de formación en talleres de 2 a 3 días de duración.

Durante el inicio del primer módulo se pasará un pretest utilizando la escala de Comportamientos, Actitudes y Prácticas (CAP) sobre competencias relacionadas a los contenidos de los módulos de formación; la cual también se pasará al final del proceso como un post-test que permita ver el avance de cada participante. Además, se pasará una prueba de conocimientos al iniciar y finalizar cada módulo de formación, para tener una mirada del avance en conocimientos de los y las participantes en cada módulo.

Los módulos del II al V poseen un momento práctico en terreno llamado intermódulos, durante el cual cada participante deberá implementar las herramientas aprendidas durante el desarrollo del módulo presencial. Durante los intermódulos se les brindará acompañamiento y coaching por parte del programa.



Al finalizar todo el proceso de formación se realizará una selección de aquellos profesionales que se han destacado para convertirse en entrenadores (Training of Trainers, ToT) y recibir un módulo adicional en Educación popular y moderación de procesos que les permita tener mejores habilidades y herramientas para transferir los módulos acorde a sus necesidades institucionales o del municipio.

## Metodología

### Metodología basada en evidencia

Existen intervenciones que han podido demostrar a través de evidencia que su implementación reduce los factores de riesgo asociados a la violencia o aumentan los resultados positivos. Esta evidencia puede encontrarse en sistematización de buenas prácticas o prácticas innovadoras. Por tanto, haciendo uso de esta información se puede plantear una metodología basada en evidencia que garantice la probabilidad de éxito de la intervención.

Para este manual, se presentan algunas metodologías participativas para la implementación de acciones psicosociales con niñez, adolescencia y juventud en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular, que han sido implementadas en Mesoamérica a lo largo del tiempo en el trabajo psicosocial con comunidades sobrevivientes del conflicto armado, violencia, población migrante y refugiada. Estas son consideradas como buenas prácticas de las organizaciones de la sociedad civil y de mucha relevancia por los resultados positivos que han sido documentados como producto de su implementación.

El proceso de formación de las y los participantes está planteado desde una metodología de tipo inductivo en tanto se basa en las experiencias y saberes de las y los profesionales, para desde allí co construir desde un diálogo de saberes generalidades conceptuales, herramientas y prácticas psicosociales validadas, pertinentes y contextualizadas a la realidad y a los casos que atienden en el día a día de su ejercicio profesional.

## Módulo 5: “Autocuidado y prevención del desgaste emocional”

### 1. Contextualización

El bienestar personal, el disfrute de las actividades y la satisfacción en el cumplimiento de objetivos dentro del ámbito laboral son factores esenciales para la calidad de vida de las y los colaboradores de cualquier organización o institución.

Siendo entonces el trabajo una de las dimensiones más importantes en la vida de las personas, y un lugar significativo de interacción social, es necesario reconocer la influencia de éste en las demás esferas de la vida. Específicamente, es necesario reconocer cómo el rol que una persona desempeña en el ámbito del trabajo aporta a su autodefinición, respondiendo en parte a preguntas de ¿quién soy? ¿Qué capacidades y habilidades tengo? ¿Cómo me relaciono con los demás? y ¿qué aspiraciones tengo?, entre otras.

A pesar de la importancia del trabajo en la vida y la influencia positiva del mismo, en muchas ocasiones tiene el potencial de ser una fuente de estrés e implica un riesgo de desgaste emocional. Ello se aplica especialmente a personas cuya principal tarea es brindar atención a otros, en el caso específico de aquellos profesionales que trabajan en acompañamiento psicosocial, ya que en la práctica está en contacto con personas con altos niveles de estrés psicológico y/o con experiencias difíciles y complejas, además que cuenta con recursos limitados desde sus funciones o de la institución. El acompañamiento los puede llevar a experimentar a nivel personal fatiga, ansiedad y altos niveles de estrés psicológico, asimismo puede afectar la calidad del acompañamiento que brindan. Por lo que es indispensable contar con herramientas y espacios para el autocuidado y así mantener y promover el bienestar.

Se considera el autocuidado como un proceso integral que implica diferentes dimensiones. Para saber atender las necesidades de autocuidado, por ejemplo, es necesario hacer reflexiones sobre las experiencias de vida y elementos como ¿qué necesito?, ¿qué me hace bien?, ¿qué necesito para mantener mi bienestar? y ¿qué acciones son indispensables para mi autocuidado?, entre otras. Como estas necesidades y reflexiones cambian debido a condiciones externas y el desarrollo personal, se considera que no es posible establecer un mecanismo estático de autocuidado. Por el contrario, debe ser un proceso creativo y de revisión constante, tanto por parte de la persona como por parte de la organización, para renovar prácticas que garanticen la satisfacción laboral y la preservación de la salud.

Este módulo pretende brindar a las y los participantes la oportunidad de tomar conciencia de los efectos y consecuencias que tiene en su bienestar una gestión inadecuada de la carga y el estrés laboral. Al mismo tiempo se procurará dotar de herramientas prácticas de autocuidado que les permita potenciar sus capacidades de afrontamiento. La adquisición y práctica de estas herramientas también tendrá un impacto a nivel de los equipos de trabajo en las instituciones.

Los capítulos que integran este módulo de autocuidado se describen en la Tabla 2:

**Tabla 2. Capítulos del módulo de autocuidado**

Capítulo 1	Capítulo 2	Capítulo 3	Capítulo 4	Capítulo 5
Impactos del trabajo de acompañamiento psicosocial con poblaciones vulnerables en colaboradoras/os.	Importancia de promover acciones de autocuidado.	Ámbitos del autocuidado, estilos de vida y enfoques de prevención del desgaste emocional.	Herramientas para trabajar autocuidado.	Herramientas para la gestión eficaz de las exigencias en el ámbito laboral.

## 2. Objetivos del módulo 5

### Objetivo General

Las y los participantes cuentan con herramientas de autocuidado para el fortalecimiento de competencias a nivel personal frente al desgaste emocional y estrés como resultado del contexto laboral.

### Objetivos Específicos

- Las y los participantes realizan autorreflexión sobre su rol laboral, su autoconcepto y sus estilos de vida como punto de partida en el proceso de autocuidado.
- Las y los participantes identifican las causas y efectos del desgaste emocional-laboral.
- Las y los participantes saben aplicar herramientas de autocuidado prevención y mitigación del estrés laboral y del desgaste emocional.





# Capítulo 1

**Impacto del trabajo de Acompañamiento psicosocial  
con poblaciones vulnerables en las y los colaboradores.**

## Capítulo 1: Impacto del trabajo de Acompañamiento psicosocial con poblaciones vulnerables en las y los colaboradores.

La salud mental y el bienestar integral de una persona o de un grupo de personas dependen de una serie de elementos entrelazados en las experiencias personales en los diferentes ámbitos de interacción (familia, escuela, trabajo, comunidad). En cada uno de estos ámbitos, las personas se enfrentan a condiciones y estresores frecuentes que, de no contar con ciertas habilidades y estrategias para manejarlos, pueden llevarlos a experimentar reacciones negativas a nivel afectivo, somático, relacional y conductual.

Las habilidades y herramientas para manejar estas condiciones, experiencias y estresores son una parte esencial para que las personas puedan mantener o mejorar su bienestar y el de las personas que están a su alrededor. Desarrollando estas habilidades y aplicando las herramientas, las personas fomentan su resiliencia frente a estresores presentes y en el futuro.

Sin embargo, existe una serie de factores de riesgo que pueden disminuir esta capacidad para responder de manera adecuada ante los estresores de la vida cotidiana y que pueden generar un impacto en su calidad de vida. Especialmente aquellas personas, que realizan un trabajo donde asumen roles y responsabilidades de carácter social de ayuda y de acompañamiento, pueden presentar un nivel más alto de vulnerabilidad al respecto.

### 1.1 Estrés en el contexto laboral

#### a. Concepto de estrés y estrés laboral.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016a, p.14), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. Por tanto, el estrés no es un trastorno a la salud, sino el primer signo de un daño físico y/o emocional en respuesta a factores de riesgo, pero que a su vez se puede convertir en un factor de riesgo que trae consecuencias para la salud mental y física, así como para el bienestar de una persona.

Cuando dichas exigencias o circunstancias, como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas o sociales, o un ambiente competitivo, se perciben inconscientemente como una amenaza, se empieza a tener una sensación de incomodidad. Cuando esta sensación se mantiene en el tiempo, se puede llegar a un estado de agotamiento, con posibles alteraciones funcionales y orgánicas. Cuando un individuo está expuesto de forma prolongada a la amenaza de agentes estresantes, disminuyen sus capacidades de respuesta y afrontamiento generando estrés (Torrades, 2007, p. 105).

Selye definió tres fases que muestran cómo una persona responde ante el estrés: (a) una fase de alarma, donde el organismo se prepara para dar una respuesta; (b) una fase de resistencia, donde aparecen los cambios específicos, que permitirá enfrentarnos a la situación; y (c) una fase de agotamiento, donde se produce un progresivo desgaste de la energía utilizada para hacer frente a la amenaza (ver Tabla 3). Cuando dicha percepción de amenaza se encuentra relacionada con la organización y la gestión del trabajo, entonces se habla de estrés laboral (Rodríguez y Hermosilla, 2011, p. 74).

Tabla 3. Fases del Estrés y sus características

<p><b>Fase de alarma:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primera de las fases del estrés.</li> <li>• Reacción natural del organismo frente a un factor estresante. Éste se prepara para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo.</li> <li>• Se libera adrenalina y otras hormonas que pueden provocar síntomas como aceleración del ritmo cardíaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad.</li> <li>• Es, generalmente, una fase de corta duración.</li> </ul>
<p><b>Fase de resistencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento.</li> <li>• El cuerpo se estabiliza y los síntomas se reducen cuando la situación empieza a estar bajo control.</li> <li>• La duración de esta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés de la persona, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales.</li> <li>• Si los factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, se pasa a la siguiente fase.</li> </ul>
<p><b>Fase de agotamiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Última fase del estrés.</li> <li>• Se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos.</li> <li>• Fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se produce de modo repetitivo y prolongado.</li> <li>• El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación.</li> <li>• Una exposición excesiva a esta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés.</li> </ul>

**Nota.** Tomado de Guía sobre el manejo del estrés desde medicina de trabajo (p.13), por A. Iniesta, 2016, Barcelona, España: Sans Growing Brands.

### b. Eustrés y Distrés

El estrés es una respuesta fisiológica y conductual normal que empuja a una persona a responder ante las exigencias del medio externo y por tanto a buscar cierto equilibrio para superar esas exigencias. Este nivel de respuesta esperado y adaptativo es el que se conoce como **eustrés**.

Se habla de eustrés cuando las respuestas de nuestro organismo se realizan en armonía, es decir respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo. Entonces el estrés actúa como factor de motivación para vencer y superar obstáculos (Unión General de Trabajadores de Madrid [UGT], 2006, p. 14).

Si la persona no puede responder o afrontar adecuadamente ante los estresores y se ve sobrepasada, ya sea por la intensidad o prolongación de la amenaza percibida, entonces sus reacciones y respuestas serán inadecuadas siendo perjudiciales para su salud. En este caso recibe el nombre de **distrés**, produciéndose desajustes entre el trabajador y sus condiciones de trabajo. Dicho estado de estrés supone efectos negativos para el bienestar psicológico del trabajador y también una perturbación del buen funcionamiento de la empresa (UGT, 2006, p. 14).

Tabla 4. Comparación entre Eustrés y Distrés

Eustrés	Distrés
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El organismo responde armónicamente respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona.</li> <li>• Función principal: proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas o situaciones que requieren de todas las capacidades físicas y mentales para realizar satisfactoriamente una determinada tarea.</li> <li>• El organismo logra enfrentarse a las situaciones difíciles e incluso puede llegar a obtener sensaciones placenteras con ello.</li> <li>• En el contexto laboral, sería la situación ideal de equilibrio.</li> <li>• Estrés positivo, el que se presenta cuando se reacciona de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia, el que permite resolver de forma objetiva las dificultades que se presentan en la vida y, de esta forma, desarrollar capacidades y destrezas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando el organismo no responde de forma suficiente a los estresores o responde de forma exagerada, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico.</li> <li>• Las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas y superan la capacidad de resistencia y de adaptación de la persona.</li> <li>• Estrés perjudicial. Esta activación no es adaptativa, no conduce a las metas y, por tanto, es necesario neutralizarla a través de estrategias de autocontrol.</li> <li>• Se da como resultado de una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo y puede dar lugar a desequilibrios físicos y mentales.</li> <li>• La respuesta excesiva reduce la capacidad de atención, decisión y acción, y perjudica las relaciones con los demás, al modificar el estado de ánimo.</li> </ul>
Características según sus efectos:	Características según sus efectos:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activación adaptativa que conduce a las metas.</li> <li>• Percepción de reto.</li> <li>• Tensión necesaria.</li> <li>• Estimula actividad.</li> <li>• Mejora capacidades y habilidades.</li> <li>• Vida atractiva.</li> <li>• Percepción placentera.</li> <li>• Produce equilibrio, bienestar y progreso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activación no adaptativa.</li> <li>• Percepción de amenaza.</li> <li>• Desequilibrio demanda-recursos.</li> <li>• La respuesta es inadecuada.</li> <li>• Impide resolver los conflictos.</li> <li>• Produce patología.</li> <li>• Las consecuencias pueden ser graves.</li> <li>• No produce progreso.</li> </ul>

**Nota.** Tomado de Guía sobre el manejo del estrés desde medicina de trabajo (p.10-11), por A. Iniesta, 2016, Barcelona, España: Sans Growing Brands.

### c. Consecuencias del estrés laboral

La exposición prolongada y sostenida a circunstancias y agentes estresores generará una serie de consecuencias, reacciones e impactos en las personas. La aparición de estas reacciones puede darse de manera repentina o progresiva, en dependencia de la capacidad de afrontamiento y recursos con que cuente una persona. Las consecuencias pueden presentarse a corto y largo plazo, y afectando a la persona a nivel físico, psicológico y organizacional.



Tabla 5. Consecuencias del Estrés Laboral

A corto plazo	A largo plazo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolores de cabeza por exceso de tensión.</li> <li>• Dolores musculares.</li> <li>• Calambres en el cuello, hombros y brazos.</li> <li>• Cansancio pronunciado.</li> <li>• Problemas de concentración.</li> <li>• Sentimiento de frustración, irritabilidad y/o enfado.</li> <li>• Llanto frecuente.</li> <li>• Incremento del consumo de alcohol.</li> <li>• Cambios de apetito (pérdida y/o aumento de peso).</li> <li>• Dificultades para conciliar el sueño.</li> <li>• Mal genio.</li> <li>• Lapsus frecuentes de memoria.</li> <li>• Sofocos.</li> <li>• Sentimientos de ansiedad o impotencia.</li> <li>• Apatía y desesperación.</li> </ul>	<p><b>FÍSICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trastornos neuroendocrinos: en el ritmo del cortisol, aumento de catecolaminas, alteraciones en el metabolismo de la glucosa.</li> <li>• Trastornos cardiovasculares: aumento de la presión arterial, incremento de la arteriosclerosis, aumento del riesgo cardiovascular, favorece la arritmogénesis, alteración de la coagulación.</li> <li>• Trastornos músculo-esqueléticos: aumento del tono muscular, favorece el mantenimiento del dolor crónico en región cervical y lumbar.</li> <li>• Alteraciones dermatológicas: interviene en la génesis y exacerbación de psoriasis, alopecia, eccemas y dermatitis seborreica.</li> <li>• Sistema respiratorio: asma, hiperventilación, taquipnea, etc.</li> <li>• Trastornos inmunológicos: desarrollo de enfermedades infecciosas.</li> <li>• Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido, etc.</li> <li>• Otros trastornos: Alteraciones de la ventilación, cefalea tensional y migraña.</li> </ul> <p><b>PSICOLÓGICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emocionales: humor disfórico, tristeza, disminución de la capacidad de relación, incremento de la irritabilidad, astenia, fatiga, ansiedad inespecífica, trastornos del sueño, trastornos adaptativos con ansiedad y depresión</li> <li>• Cognitivas: pérdida de concentración, dificultad de memoria, déficit de atención, sensación de temor infundado y temor a la pérdida de control de la situación.</li> <li>• Comportamentales: aumento en el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, alteraciones en la alimentación, trastornos de la conducta alimentaria.</li> </ul>

## CONSECUENCIAS ORGANIZACIONALES.

**Las más relevantes son las siguientes:**

- Incremento del absentismo (también llamado ausentismo, es cuando una persona no acude a su jornada laboral y/o cumplimiento de sus obligaciones contractuales).
- Aumento en la rotación de plantilla.
- Presentismo (estar presente físicamente en el trabajo pero dedicando parte de su jornada laboral a otras cosas).
- Disminución del rendimiento y la productividad.
- Disminución de las relaciones interpersonales.
- Aumento de las quejas por parte del cliente.
- Resistencia al cambio.
- Incremento de las prácticas laborales poco seguras.
- Aumento de incidentes y accidentes.
- Deterioro de la imagen externa de la empresa.

**Nota.** Adaptado de Guía sobre el manejo del estrés desde medicina de trabajo (p.29), por A. Iniesta, 2016, Barcelona, España: Sans Growing Brands y Manual de Orientación para la Reflexividad y el Autocuidado (p.20), por el Gobierno de Chile, s.f., Chile: Protege.

**d. Síndrome de desgaste profesional o burnout**

Al hablar de desgaste y de agotamiento profesional, la sintomatología se centra en reacciones relacionadas al ámbito y las condiciones laborales (Arón, y Llanos, 2004, p. 4). **El burnout** surge cuando el organismo y la mente son sometidos a situaciones continuas de estrés, sin oportunidad de recuperarse (Zamudio, 2011, p. 18).

En otras palabras, el Síndrome de Burnout es una respuesta a un estrés emocional crónico (Maslach & Jackson, 1981) y puede afectar a todas las personas que desempeñan profesiones que exigen entrega, idealismo y compromiso (Torrades, 2007, p. 106).

El burnout es principalmente el resultado de los siguientes factores psicosociales: elevada o incontrolable carga de trabajo (exigencias de carácter cuantitativo y emocionales), ambigüedad de roles, cambios organizativos, baja satisfacción laboral y realización personal, desequilibrio de recompensa por el esfuerzo realizado, escasas relaciones interpersonales y de apoyo en el trabajo, y la violencia en el lugar de trabajo, incluidos el acoso y el mobbing (OIT, 2016b, p. 28).

**El síndrome de burnout y el estrés laboral, ¿es lo mismo?**

La Unión General de Trabajadores de Madrid (UGT, 2006, p.15) realiza una comparación entre el estrés laboral y el síndrome de burnout. La principal relación entre ambos es considerar el burnout como una de las posibles respuestas al impacto acumulativo del estrés laboral crónico. Sin embargo, en la Tabla 6 se presentan otras diferencias puntuales entre ambas categorías.

**Tabla 6. Diferencias entre el Estrés laboral y el síndrome de burnout**

Estrés	Burnout
Implicación en los problemas.	Falta de implicación.
Hiperactividad emocional.	Apagamiento emocional.
El daño fisiológico es el sustrato primario.	El daño emocional es el sustrato primario.
Agotamiento, falta de energía.	Agotamiento afecta a motivación y energía psíquica.
La depresión se entiende como reacción preservar las energías físicas.	La depresión es como una pérdida de ideales.
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas.	Sólo tiene efectos negativos.

### Dimensiones y consecuencias del síndrome por desgaste profesional

El síndrome de desgaste profesional posee tres dimensiones: el agotamiento emocional, procesos de despersonalización y de escasa realización personal (Torrades, 2007, p. 106).

El agotamiento emocional se refiere a la pérdida del atractivo, el tedio o el disgusto causados por la realización de las labores propias de la actividad profesional, que llevan a los individuos a sentirse drenados y vacíos. Es el componente central del síndrome, pero no se considera una causa suficiente para el mismo (Vega, Sanabria, Domínguez, Osorio, Bejarano, 2009, p. 139).

Además, se presenta agotamiento físico y psíquico, abatimiento emocional, sentimientos de impotencia y desesperanza, actitudes negativas hacia el trabajo y la vida en general, dificultad para levantarse de la cama por las mañanas, pérdida de la motivación y del entusiasmo profesional, frustración y sensación de que cualquier exigencia laboral es excesiva. Es un síntoma muy próximo a la depresión, pero el matiz de tristeza suele estar ausente, y con frecuencia se acompaña de sentimientos de agresividad, hostilidad e irritabilidad (González de Rivera y Revuelta, 2007, p. 56-57).

La segunda dimensión, la despersonalización (también conocida como inhibición empática), es la consecuencia del fracaso en la fase anterior y funciona como un mecanismo de defensa para evitar los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. Es una conducta hacia las personas a quienes se da acompañamiento, que implica falta de interés, apreciación cínica de sus problemas, pérdida de empatía e incluso, la atribución de la culpa del estado en que se encuentran.

Se desarrolla secuencialmente con el cansancio emocional y denota un fuerte distanciamiento con las personas a quienes se acompaña. (Vega, Sanabria, Domínguez, Osorio, Bejarano, 2009, p. 139). Implica inhibición empática, con evitación y aislamiento de los demás. La actitud emocional se vuelve fría, distante y despectiva, y aparecen conductas de evitación laboral, como absentismo, ausencia a reuniones y a otras actividades laborales, y resistencia a relacionarse con las y los compañeras/os (González de Rivera y Revuelta 2007).

Según González de Rivera y Revuelta (2007) el nombre “despersonalización” no se corresponde exactamente con el síntoma de despersonalización de la psicopatología clásica, que es expresión de una alteración en la vivencia del sí mismo, afín a la “desrealización”. Plantea que:

“En todo caso, podría llamarse “deshumanización”, en el sentido de que se caracteriza por una inhibición de la normal capacidad empática y por el desinterés por los demás seres humanos. La desconexión y el aislamiento emocionales y en desentenderse o no prestar atención al entorno, pero en ocasiones pueden aparecer componentes de rechazo activo. Así, por ejemplo, actuaciones inocentes de los compañeros o demandas de ayuda de los clientes pueden ser interpretadas como imposiciones intolerables y provocar respuestas de enfado” (p.56).

Una reducida realización personal o ineffectividad, es la tercera dimensión del síndrome de desgaste profesional y consiste en la creencia de que el trabajo no vale la pena, que no es posible cambiar las cosas. Hay pérdida de la ilusión en el propio trabajo y de idealismo en su ejecución. Este componente se desarrolla en paralelo a los otros dos (Vega, Sanabria, Domínguez, Osorio, Bejarano, 2009, p. 139).

Se presentan sentimientos de inadecuación personal y profesional, deterioro progresivo de la capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal con el trabajo. El sujeto sufre por el contraste entre su adecuación emocional previa y la sensación actual de pérdida de eficacia. Como se da en grupos profesionales en los que se valora altamente la capacidad de relación interpersonal, es frecuente el desarrollo de un auto-concepto negativo. Inicialmente, este tercer elemento puede manifestarse de manera paradójica, encubriéndose con una actitud compensadora de aparente entusiasmo y exceso de dedicación, que no hace sino empeorar el cuadro al aumentar el agotamiento general (González de Rivera y Revuelta, 2007, p. 56).

Pueden presentarse reacciones a nivel físico como cansancio que va más allá de lo esperado, fatiga, lentitud. También se pueden dar una serie de síntomas físicos que van desde dolores de cabeza, de cuello, espalda, problemas de aparato locomotor, del aparato digestivo, irritabilidad, alteraciones del sueño y del apetito, problemas de la piel y mayor vulnerabilidad a todo tipo de enfermedades (Arón, y Llanos, 2004, p. 3-4).

Otro fenómeno en el contexto laboral que es dañino para la salud mental es el acoso psicológico en el trabajo o mobbing, definido como “el mantenimiento persistente e intencional de pautas de maltrato psicológico que tienen lugar de manera injusta y desmedida, sin posibilidad de escape ni defensa, favorecidas o permitidas por el entorno en el que tiene lugar y cuya finalidad última es eliminar al acosado o destruir su salud y sus capacidades” (Vega, Sanabria, Domínguez, Osorio, Bejarano, 2009, p. 139). El mobbing puede ser también una causa del desgaste profesional.

Las condiciones que propician el burnout tienen que ver con su contexto, asimismo el contexto es afectado por la situación de la persona. Las relaciones familiares y el desempeño en el trabajo son dos áreas que se ven particularmente perjudicadas. Esto puede generar un círculo vicioso de afectaciones adversas mutuas que puede tener consecuencias dañinas, tanto para la persona como para el equipo de trabajo (Zamudio, 2011, p. 18).

#### **e. Traumatización vicaria**

La traumatización vicaria, también llamada estrés traumático secundario, es cuando se llega a experimentar la angustia, el dolor, el miedo y cualquier otra emoción negativa que viven las personas a las que se está ayudando. Es la exposición secundaria al trauma y la implicación emocional a las experiencias traumáticas de las personas a quienes se les acompaña (Armayones, 2007, citado por Martorell y Campos, 2014, p. 4). Las y los profesionales que realizan acompañamiento psicosocial están frecuentemente expuestas a una constante exigencia emocional al tener que escuchar relatos de violencia, vulneración de derechos, experiencias de dolor e identificar condiciones de vulnerabilidad a todo nivel de NNAJ y sus familias en riesgo de migración irregular, personas migrantes o migrantes retornadas. Esta exposición permanente al dolor humano, muchas

veces acompañada de sentimientos de impotencia que se generan cuando las necesidades y problemáticas desbordan las capacidades o recursos con las que la persona, el equipo y/o la institución cuenta, puede desbordarles emocionalmente. Las personas acompañantes “pueden reproducir en sí mismos/as los síntomas y sufrimientos de las víctimas, al trabajar profesionalmente con ellas o con los victimarios” (Arón, y Llanos, 2004, p. 4).

### Consecuencias en la traumatización vicaria

Las personas pueden manifestar reacciones como aislamiento social, sensibilidad aumentada a la violencia, cinismo, agresividad, desesperanza generalizada, pesadillas y/o dificultades para dormir, entre otras. Se pueden manifestar cambios en la identidad, la perspectiva del mundo, alteraciones en las experiencias sensoriales (imágenes intrusivas, disociación, despersonalización), síntomas somáticos, dificultad para la gestión de las fronteras con las personas a quienes se acompaña, en las dificultades en las relaciones interpersonales que reflejan problemas con la seguridad, la confianza, la autoestima, la intimidad y el control (ver Tabla 7).

Tabla 7. Áreas de cambio a consecuencias en la traumatización vicaria

Área	Cambios sufridos
Seguridad	No sentirse seguro del daño perpetuado por uno mismo y por los demás.
Seguridad, confianza, dependencia	Se pierde la capacidad de depender y confiar en los demás y en uno mismo.
Autoconfianza	No sentirse valorado por los demás y por sí mismo y no valorar a las demás personas y/o colegas.
Intimidad	Sentirse desconectado/a de las y los demás y con sí misma/o.
El control	Se ve alterada, la capacidad de “aceptar y gestionar” los sentimientos y comportamientos propios, así como los de otras personas.

**Nota:** Elaborado a partir de Morales, Gallego & Rotger, 2008, citados en Martorell y Campos, 2014, p. 5.

El ambiente laboral se ve afectado negativamente en los vínculos con las compañeras/os, la organización en la que participa y la calidad de la asistencia que brinda (Rodríguez, 2017 p. 11). Las y los profesionales pueden reproducir con el grupo de trabajo las dinámicas de circuito de la violencia. Es decir, algunas/os son percibidos por los demás como abusadoras/es, la mayoría se percibe a sí mismo como víctima, los equipos se disocian, se arman coaliciones. Las emociones son de miedo intenso, persecución, sensación de abuso, abuso de poder, designación de chivos emisarios, expulsión de algún miembro, conflictos de lealtades. Aislamiento de sus miembros, dificultad para ventilar los conflictos y aparecen externamente muy silenciados. A esta afectación se le conoce como **traumatización de los equipos** (Arón, y Llanos, 2004, p. 5).

Por ello es importante sensibilizar a las y los profesionales en todos los niveles organizativos sobre las dinámicas de este fenómeno, para tomar medidas de prevención, y si fuera necesario, realizar un proceso de intervención más especializada.

### ¿Cuál es la diferencia entre el burnout y la traumatización vicaria?

La diferencia entre el burnout y la traumatización vicaria está en que en este último se puede presentar los síntomas del estrés postraumático, donde el/la profesional se sobre identifica con la víctima y en el burnout se debe a situaciones laborales que son emocionalmente demandantes. Se consideran modelos conceptualmente diferentes, entendiéndose que las y los profesionales pueden verse afectadas/os por ambos o un sólo tipo de desgaste. No obstante, es necesario diferenciar que el estrés postraumático es el que acontece en la víctima directa del acontecimiento estresante, mientras que el estrés traumático secundario se desarrolla como consecuencia de ser testigos de las víctimas. En ambos casos el factor que determina la presencia de los síntomas es la respuesta provocada por el estresor (Rodríguez, 2017 p.11).

#### f. Fatiga por compasión en técnicos de ayuda humanitaria

El desgaste por empatía es una respuesta biopsicosocial por la exposición continua y recurrente a tensión o estrés, narraciones de eventos traumáticos de otras personas como resultado de una interacción empática y sensible (González, Sánchez y Peña, 2018, p. 6). Tiene un inicio agudo que resulta de la atención a las personas que están sufriendo, producto de la experiencia de hacerse cargo, empáticamente, del malestar del otro (Campos, Cardona, Bolaños y Cuartero, 2014, p. 11).

La fatiga por compasión implica el desarrollo de una sintomatología específica que se pueden presentar con una intensidad y duración variable y se clasifican en tres (Figley, 2002; Moreno, 2004; citados por Campos, Cardona, Bolaños y Cuartero, 2014, p. 12):

- A. **Reexperimentación: revivir, recordar con una gran carga emocional.**
- B. **Evitación y embotamiento psíquico: actitudes de distanciamiento tanto físico como afectivo de las personas (no sólo de las víctimas/consultantes), por el embotamiento y exceso de carga emocional y psíquica al hacerse cargo del malestar del otro.**
- C. **Hiperactivación (Arousal): estado de tensión y alerta permanente y reactividad.**

La Fatiga por Compasión como cualquier otra forma de fatiga, reduce nuestra capacidad o nuestro interés en soportar el sufrimiento de los demás. La capacidad de un profesional para empatizar, conectar y ayudar a sus clientes se ve gravemente disminuida. Afecta las áreas cognitivas, emocionales, conductuales y somáticas del profesional. Entre las reacciones que se pueden presentar se encuentran (Figley, 2002, citado en Campos, Cardona, Bolaños y Cuartero, 2014, p. 11):

- **Conductuales:** el sujeto se muestra impaciente, irritable, con cambios de humor repentinos y baja tolerancia ante la frustración, apatía, actitud más rígida o negativista, alteración del sueño y apetito, evitación de las personas a quienes se acompaña, huir de situaciones similares a las vividas por el paciente, disminución en el cuidado de su salud y de su higiene personal.
- **Emocionales:** se alteran por la impotencia, enojo, culpa y sueños angustiosos. También se evidencia ansiedad, miedo, desesperanza, sentimientos de tristeza, depresiones, hipersensibilidad, erosión emocional e ira.
- **Cognitivas:** disminución de concentración, apatía, preocupación con el trauma expuesto, dificultades en la concentración, desorientación, exceso de preocupación, ideas conflictivas, pensamientos intrusivos y preocupación excesiva, baja autoestima, desinterés, sarcasmo y cinismo.

- **Somáticas:** aumento de frecuencia cardiaca, sudoración, taquicardia, mareos y dolores de cabeza, disminución de la función inmune, infecciones recurrentes.
- **Relaciones personales:** Disminución del apetito sexual, desconfianza, aislamiento, proyección del enojo o la culpa, intolerancia, sentimientos de soledad, mayores conflictos interpersonales, disminución de acciones recreativas compartidas.
- **Desempeño laboral:** Baja motivación, evitación de tareas, obsesión con los detalles, apatía, negatividad, desapego, conflictos con el personal, ausentismo, irritabilidad, aislamiento de los colegas.

Se reconoce que los principales síntomas propuestos por los autores en mención son a nivel emocional y somático que afectan sin duda a su rendimiento como profesionales y más aún a su estabilidad como personas (González, Sánchez y Peña, 2018, p. 7).

### ¿Cuál es la diferencia entre el síndrome de burnout y la fatiga por compasión?

La diferencia entre el síndrome de burnout y el de fatiga por compasión reside en las consecuencias y en la manifestación sintomatológica (Ver Tabla 8). El burnout se caracteriza por presentar agotamiento emocional, despersonalización y escasa realización personal. Estas consecuencias no coinciden con las que se asocian con la fatiga por compasión: la reexperimentación, evitación y embotamiento psíquico e hiperactivación.

**Tabla 8. Comparación entre el Síndrome de Burnout y la Fatiga por Compasión**

Síndrome de Burnout	Fatiga por Compasión
Las manifestaciones sintomáticas aparecen gradual y progresivamente.	Las manifestaciones aparecen de manera súbita sin signos previos. En ocasiones expresiones como “no puedo ir a descansar porque estas personas me necesitan” dan pautas de que el interviniente está teniendo una fuerte identificación con la víctima y puede desarrollar fatiga por compasión.
Es un fenómeno que empobrece la vida personal y laboral.	Existe presencia de sentimiento de impotencia y desamparo.
El Burnout se caracteriza por producir en la persona efectos tales como: 1. Agotamiento psicológico, físico y emocional. 2. Despersonalización (sensaciones de extrañamiento y alienación); 3. Percepción de disminución de la eficacia personal en el trabajo y otros ámbitos.	La sintomatología se caracteriza principalmente por: 1. Reexperimentación. 2. Evitación y embotamiento psíquico. 3. Hiperactivación (Arousa).

Fuente: Guía de cuidado y autocuidado al interviniente (p. 18), por Cruz Roja Ecuatoriana, 2018.

## 1.2 Los factores de riesgo y resiliencia en acompañantes

Existen diferentes factores que pueden predisponer y generar vulnerabilidad en una persona haciendo que ésta no logre afrontar de manera eficaz una situación que conlleve una carga significativa de estrés.

En 1984, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) definieron los riesgos psicosociales en el contexto laboral, como:

“las interacciones entre el medioambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral” (p.13).

Por tanto, específicamente en el entorno laboral, al hablar de riesgos psicosociales “se refiere a las condiciones del trabajo y a su probabilidad de afectar la salud y bienestar de las y los trabajadores (Uribe, Rubí, Pérez y García, 2014, p. 7-8). En la Tabla 9 se presenta los factores de riesgo clasificados en diferentes niveles.

**Tabla 9. Clasificación de factores de riesgo según nivel**

Nivel	Factores de riesgo
<p><b>Personal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar atravesando un momento vital estresante (una pérdida personal o material, el nacimiento de un hijo o de una hija, la pérdida de empleo, un divorcio, padecer una enfermedad crónica...).</li> <li>• Efectos acumulativos de incidentes críticos.</li> <li>• Incidentes críticos no superados.</li> <li>• Tener antecedentes o presencia de enfermedades relacionadas con la salud mental.</li> <li>• Inestabilidad emocional, baja autoestima, baja asertividad.</li> <li>• Escasos mecanismos de afrontamiento ante el estrés y baja tolerancia a la frustración.</li> <li>• Carecer de apoyo social: amistades, familia, colegas, otros.</li> <li>• Malas condiciones físicas.</li> <li>• Esfuerzos muy exigentes.</li> <li>• Exceso de responsabilidad, perfeccionismo.</li> <li>• Generar expectativas desajustadas en las intervenciones: idealizar la ayuda prestada, minimizar los resultados obtenidos aumentando la sensación de impotencia.</li> <li>• Búsqueda de sensaciones fuertes, de gratificación inmediata y actividades de riesgo.</li> </ul>
<p><b>Entorno y puesto de trabajo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga de trabajo excesiva (exigencias psicológicas).</li> <li>• Dobles jornadas: interacción de demandas familiares y laborales.</li> <li>• Jornadas largas y horarios irregulares o extensos de trabajo.</li> <li>• Mal diseño del entorno y falta de adaptación ergonómica.</li> <li>• La necesidad de desarrollar muchas tareas de forma rápida y adecuada.</li> <li>• Tener que realizar tareas para las que no ha sido preparada/o.</li> <li>• Descanso insuficiente.</li> <li>• Falta de autonomía y control en la realización de las tareas.</li> <li>• Ambigüedad en la tarea: órdenes confusas, falta de liderazgo.</li> </ul>



Organizativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión y estilo de dirección inadecuados.</li> <li>• Estructura organizativa deficiente.</li> <li>• Ausencia de trabajo en equipo.</li> <li>• Falta de apoyo social.</li> <li>• Clima y cultura organizativa.</li> <li>• Ausencia de cultura de prevención de riesgos.</li> <li>• Salario insuficiente y valoración inadecuada del puesto de trabajo.</li> <li>• Discriminación.</li> </ul>
Relaciones en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acoso sexual.</li> <li>• Acoso laboral o mobbing.</li> <li>• Violencia laboral.</li> <li>• Existencia de conflictos laborales.</li> <li>• Interferencia en las funciones: cuando equipos de diferentes instituciones trabajan juntos o cuando existe rivalidad entre ellos e intenten imponer sus estilos y procedimientos o traten de captar la atención de los medios de comunicación social.</li> </ul>
Seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inseguridad sobre el futuro de la empresa.</li> <li>• Dificultad o imposibilidad de promocionarse.</li> <li>• Dificultad para desarrollar su carrera.</li> <li>• Falta de equipamiento adecuada.</li> <li>• Demandas del trabajo que requieran gran esfuerzo físico y mental por largo tiempo y en condiciones adversas.</li> <li>• Existencia de conflictos laborales.</li> <li>• Bajas recompensas: cuando su trabajo no es reconocido socialmente de forma oportuna.</li> <li>• Falta de valoración, por parte de los superiores, del trabajo realizado.</li> </ul>

**Nota:** Elaborado con base a C155 – Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, (núm. 155) por la OIT, 1981; a la Guía de autocuidado para intervinientes en situaciones críticas, por el Colegio Oficial de Psicología de Galicia, 2015; y a Síndrome de desgaste ocupacional (burnout) y su relación con la salud y riesgo psicosocial en funcionarios públicos que imparten justicia en México D.F. (7-9) por Uribe, Rubí, Pérez y García, 2014.

Estos factores de riesgo están presentes en los diferentes ámbitos, condiciones laborales y pueden predisponer la forma en que se maneja las situaciones y estresores, afectando el bienestar y calidad de vida de las personas. Además, la “constante exposición a condiciones de estrés elevado en el ejercicio de la labor asistencial constituye un factor de riesgo para el desarrollo de trastornos de la salud mental y genera serias dificultades en la salud física y la integración social” (López, Rodríguez, Fernández y cols., 2005, citados por Muñoz y Lucero, 2008, p. 123-124).

Un individuo puede contrarrestar, disminuir o afrontar de manera adaptativa situaciones, condiciones o eventos estresantes. Para lograrlo hace uso de una serie de habilidades y herramientas aprendidas y desarrolladas a lo largo de su vida. En general, se menciona que las personas resilientes comparten algunas características: poseen mejores habilidades para la resolución de problemas, mejores estilos de afrontamiento, empatía, manejo adecuado de las relaciones interpersonales y sentido del humor positivo (Suarez, E. 2005, citado por Coduti, Gattás, Sarmiento y Schmid, 2013, p. 64).

#### a. Estresores

Los estresores no son siempre los mismos para todas las personas, lo que para algunas es placentero para otras puede ser estresante. Por tanto, es necesario tener claridad sobre aquellos elementos y circunstancias que pueden ser un generador de estrés. Entre los estresores externos se mencionan el entorno físico, la interacción social y las interacciones en entornos organizacionales o laborales, así como acontecimientos importantes en la vida. Entre los estresores internos se mencionan una comunicación negativa consigo mismo, elecciones realizadas en la vida diaria, trampas mentales y rasgos de personalidad favorables al estrés (Secretaría de Desarrollo Social, 2012, p. 9-10). A continuación, se especifican en detalle los estresores en la Tabla 10:

Tabla 10. Detalle de Estresores internos y externos

Estresores externos	
Entorno y ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruido.</li> <li>• Luz: brillo, intensidad.</li> <li>• Temperatura: calor, frío.</li> <li>• Espacio: cerrados, humedad, polvo, aglomeraciones, obstáculos.</li> <li>• Mobiliario y herramientas inadecuados.</li> <li>• Riesgos percibidos en el entorno y condiciones pocas higiénicas.</li> </ul>
Interacción Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes: prepotencia, rudeza, hostilidad, tendencia a diseminar rumores.</li> <li>• Violencia en sus diferentes formas (mobbing, violencia intrafamiliar, violencia basada en género, etc.).</li> </ul>
Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativas y políticas: Reglas, regulaciones, trámites burocráticos excesivos.</li> <li>• Fechas límites poco realistas, solicitudes inesperadas, sobrecarga laboral.</li> <li>• Nivel de exigencia, falta de autonomía.</li> </ul>
Acontecimientos importantes en la vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personales: Fallecimiento o enfermedad de algún familiar o ser querido. Nacimiento de una hija/o. Accidente de cierta gravedad.</li> <li>• Trabajo: Pérdida del trabajo, ascensos, remuneración.</li> </ul>

Estrésores internos	
<b>Afrontamiento negativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de sustancias: tabaco, alcohol, otras drogas.</li> <li>• Sueño: calidad y cantidad.</li> <li>• Horarios extremos: ej. hábitos de sueño irregulares.</li> <li>• Realización de múltiples actividades: estar inmerso en diferentes actividades sociales, hobbies, compromisos familiares.</li> </ul>
<b>Elecciones realizadas en la vida diaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones sobre aspectos de la vida diaria.</li> <li>• Expectativas vs realidad: tener altas expectativas vs la realidad de verlas cumplidas.</li> <li>• Carencia de una planeación adecuada para lograr las metas requeridas.</li> </ul>
<b>Trampas mentales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensamientos: formas de pensar pesimistas, capacidad de autocrítica, análisis excesivo.</li> <li>• Culpabilizarse fácilmente.</li> <li>• Baja autoestima.</li> <li>• Desmotivación.</li> </ul>
<b>Comportamientos favorables al estrés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas adictas al trabajo y perfeccionistas en exceso.</li> <li>• Intenso sentido de urgencia temporal: siempre apresurado/a, tratando de lograr más en menos tiempo.</li> <li>• Hostilidad y agresividad: competencia excesiva.</li> <li>• Dificultad para relajarse, tener momentos de diversión.</li> <li>• Reacciones hostiles ante situaciones o provocaciones de sus colegas o supervisores.</li> <li>• Comportamiento múltiple: involucrarse en dos o más cosas de manera simultánea.</li> </ul>

**Nota:** Adaptación de Pausas para la salud. Manejo adecuado del estrés y programa personal de autocuidado para las y los trabajadores del INDESOL (p. 8), por Secretaría de Desarrollo Social de México, 2012.

### b. Género, estrés y autocuidado

La incompatibilidad entre las exigencias de la vida laboral y familiar genera conflictos conductuales. La razón principal suele ser el uso del tiempo en el trabajo, lo que puede hacer difícil o imposible, conciliar las exigencias de estos dos ámbitos (OIT, 2016a, p. 12).

Esta realidad no es la misma para hombres y mujeres, quienes experimentan y responden a las exigencias y presiones de la vida diaria de manera diferente. Los roles tradicionales de género asignados a hombres y mujeres los llevan por caminos muy diferentes. En el trabajo de acompañamiento psicosocial, el número de mujeres muchas veces es mayor en relación a los hombres, por lo cual a las profesionales se le asignan roles asociados al cuidado, asistenciales de apoyo emocional y a los hombres de liderazgo, planeación estratégica, investigación articulación de relaciones de poder a nivel nacional e internacional.

Es claro que muchas mujeres aunque en menor porcentaje que los hombres (debido al llamado “techo de cristal”), también logran acceder a estos cargos de liderazgo, pero su esfuerzo además de la formación y el desempeño laboral tiene que ser doble, porque en el camino tienen que vencer prejuicios sociales, barreras de género, acoso, violencia laboral, teniendo que demostrar “que son buenas profesionales y con la misma

idoneidad de un hombre para ejercer éstos cargos”, teniendo que hacer un esfuerzo adicional de validación para poder ejercer y ser reconocidas en éstos cargos, mientras el hombre es valorado y reconocido sin necesidad de tener que superar dichas exigencias, concentrándose sólo en hacer bien su trabajo, siendo de esta forma el costo emocional y desgaste de la mujer mucho mayor para acceder a un mismo cargo, exponiéndola así a mayores factores de riesgo para el estrés y el síndrome desgaste profesional. Personas LGBTI+ son también afectadas de formas parecidas de discriminación y exclusión en el contexto laboral. Además, se ha identificado que muchas veces, mujeres asumen en el contexto laboral tareas “domésticas”; por ejemplo, organizar actividades de integración, llevar el tinto a una reunión, organizar los archivos, actividades logísticas adicionales que pueden desempeñarse de forma igualitaria por todas y todos si es necesario como apoyo a su labor principal.

Es importante destacar que algunos estudios han identificado que una fuente de estrés ligada al género se ubica en las dificultades para conciliar la vida familiar y laboral. Debido a los roles tradicionales, muchas veces las mujeres quedan en desventaja teniendo que asumir un doble rol, realizando tareas productivas (trabajo remunerado) y reproductivas (trabajo doméstico no remunerado). Dicha situación se agrava en el caso de las familias monoparentales jefaturadas por mujeres (Román et al, 2009, citado por Secretaría de Desarrollo Social de México, 2012, p. 10).

Así las desigualdades de género en el trabajo, estar expuestas a relaciones de poder basadas en género y “tratar de equilibrar las responsabilidades del trabajo remunerado y del no remunerado conduce con frecuencia a situaciones de estrés, depresión y fatiga, y puede resultar especialmente problemático cuando el salario es bajo y se carece de servicios sociales y de ayuda” (OIT, 2016b, p. 11). Otra fuente de estrés y malestar es el mayor riesgo para mujeres y personas LGBTI+ de experimentar acoso sexual de parte de colegas, superiores o clientes/pacientes y la violencia de pareja e intrafamiliar; y la discriminación por género reflejada en salarios más bajos y mayores exigencias del trabajo (OIT, 2016b, p. 16).

Esta exigencia social y laboral, hace que algunas mujeres reproduzcan la violencia de la que son víctimas, asumiendo roles defensivos y agresivos hacia los hombres y otras mujeres para poder destacarse y ser reconocidas profesionalmente y socialmente.

A nivel macro las condiciones particulares del trabajo afectan a las mujeres a partir de la discriminación, el sexismo y los valores sociales estigmatizados sobre ser mujer. A nivel micro se relaciona con el proceso de socialización de esos valores y la forma como estos afectan y ponen en desventaja a las mujeres (Ramírez, 2001, citado por Segura y Pérez, 2016, p.114).

Aunque hombres y mujeres pueden tener reacciones similares al estrés (p.ej., agotamiento, irritabilidad, dificultades para dormir, ocurre que se ridiculiza a mujeres o se cree que las mujeres exageran la situación, minimizando su sentir y revictimizándola con acciones dañinas. En vez de ser una red de apoyo adicional para afrontar las condiciones de estrés o desgaste emocional, así el equipo se vuelve en un factor de estrés adicional. Este fenómeno no solamente afecta a mujeres, sino también con más frecuencia a personas LGBTI+. Así mismo, frente al acoso laboral y /o sexual, la mujer o la persona LGBTI+ que se atreve a denunciarlo en muchas ocasiones, tiene que sufrir de revictimización por parte de sus compañeras/os y jefes en tanto se le culpa por lo sucedido, se le tilda de mentirosa, histérica, exagerada o provocadora de la situación. Por lo que muchas mujeres y personas LGBTI+ sufren en silencio para no perder su trabajo, se enferman o deciden renunciar antes de tener que enfrentar este juzgamiento y revictimización en sus entornos laborales.

Además, existen diferencias en la forma en que hombres y mujeres se ven afectados por el estrés, en sus reacciones ante éste y en los mecanismos de afrontamiento (Segura y Pérez, 2016, p.116).

Según explica Kaufman (citado por Jiménez y Guerrero, 2007, p. 69), la imagen tradicional de masculinidad significa, en parte, la supresión de toda una gama de emociones, necesidades y posibilidades, tales como el placer de cuidar de otros, la receptividad, la empatía y la compasión. Las formas tradicionales de socialización masculina conllevan una serie de mandatos y roles relacionados al ser fuertes, no pedir ayuda y limitar su capacidad de gestionar sus emociones. Esto conlleva comportamientos que afectan su capacidad de autocuidado y prevención del estrés laboral en sus diferentes formas.

En la misma línea, muchos hombres poseen una tendencia a utilizar medidas de evasión a través de hábitos y decisiones (mayor consumo de alcohol y drogas, por ejemplo) que los lleva a una serie de riesgos para su salud y la de personas que conviven con ellos. Si el individuo se siente incapaz o tiene dificultades para controlar las emociones supuestamente no masculinas (como tristeza y preocupación) desarrolla sentimientos de fracaso o incapacidad. También las diferencias entre las expectativas y la realidad (alta expectativa de reconocimiento) pueden generar estas situaciones de estrés, lo cual es característico en situaciones de disminución laboral (Jiménez y Guerrero, 2007, p. 69).

Así mismo los hombres que asumen roles de acompañamiento psicosocial tienen que enfrentar los prejuicios sociales por haber estudiado por ejemplo, trabajo social, enfermería o por estar trabajando con niñas y mujeres, donde por el hecho de ser del género masculino ya puede haber una discriminación y un miedo a que atiendan estas poblaciones, recibiendo incluso rechazo o supervigilancia de parte de sus jefes o compañeras mujeres, incluso de la misma población que apoya, por el miedo a que hayan conductas inadecuadas y/o de violencia sexual contra niñas o mujeres.

El seguimiento a este tipo de conductas de forma preventiva, debe realizarse en equidad de género sin diferenciación de ser mujer u hombre, en miras de garantizar la protección de la población NNAJ y sus familias en la atención que reciben.

En relación con las estrategias de afrontamientos ante el estrés utilizados por mujeres y hombres, Cabanach, Fariña, Freire, González y Ferrada (2013, citados por Segura y Pérez, 2016, p.117) reportan que las mujeres utilizan más estrategias de afrontamiento emocional y apoyo social. Las estrategias de afrontamiento en los hombres están vinculadas al uso de la planeación, de afrontamiento activo de corte cognitivo y conductual encaminado a reflexionar el modo de enfrentarse al estresor para solucionar el problema, realizando otras actividades alternativas, o bien ignorando el problema, e incluso respondiendo con actitudes y comportamiento agresivo y con ira, las cuales son aceptadas socialmente.

Igualmente, las personas LGBTI+ que ejercen procesos de acompañamiento psicosocial tienen que adicional al estrés y exigencia emocional asociada a la función y a la misión de su acción laboral, verse abocadas a enfrentar todas las barreras sociales tanto de sus compañeras y compañeros, como de jefes y población que apoyan, para ser reconocidas/os como profesionales idóneos y con habilidades de liderazgo, sensibilidad social, capacidad organizativa y rigurosidad profesional.

Se tiende a designarles cargos y roles para trabajar con población LGBTI+ y relegándose de otras poblaciones vulnerables por estigmas sociales frente a su capacidad y a la aceptación social en su trabajo, tanto desde empleadores como beneficiarias/beneficiarios. Aunque muchas/os de las y los profesionales que pertenecen a la población LGBTI+ les gusta realizar acompañamiento psicosocial a personas LGBTI+ y por su propia

experiencia de vida pueden comprender mejor sus vivencias, es importante dar esa libertad de decidir en qué quieren desempeñarse y no dar como condición a priori que sólo pueden estar o liderar los proyectos con población LGBTI+, deconstruyendo y resignificando así esas barreras de discriminación y carga emocional que puede generar un nivel de estrés y desgaste emocional en profesionales que hagan parte de la población LGBTI+.



The background is a solid light green color. In the top-left corner, there is a large, irregular pink shape with a black outline. In the bottom-right corner, there is a large, irregular blue shape with a black outline. In the top-right corner, there are several concentric, semi-transparent green circles. In the bottom-left corner, there are several wavy, semi-transparent green lines. The text is centered in the middle of the page.

# Capítulo 2

Importancia de promover acciones de autocuidado



## Capítulo 2: Importancia de promover acciones de autocuidado

En el ámbito laboral en la última década, los procesos de autocuidado han tomado mayor auge, y cada vez más las organizaciones están incorporándolo a sus políticas o prioridades institucionales como un elemento importante, para el bienestar de sus empleadas y empleados, y en parte, para un mejor rendimiento. Específicamente, en el ámbito de ayuda humanitaria, se ha trabajado en guías para abordar el autocuidado de manera integral (Arón y Llanos, 2004; Hernández, 2016; Morales, 2018; Muñoz y Lucero, 2008). Sin embargo, en la práctica, no siempre se potencian las oportunidades e impactos positivos del autocuidado.

A quienes trabajan acompañando a otras personas, usualmente les cuesta reconocer que necesitan estar pendiente de sus propias necesidades, ritmos y tiempos. Muchas veces, no reconocen que para su propio bienestar y salud (física y mental), es necesario reflexionar sobre su rol laboral y sus prácticas personales.

### 2.1 El bienestar, la salud y el autocuidado

El autocuidado se relaciona con el cuidado de la salud, que emerge como tema central a partir del año 1948 durante el Congreso de Constitución de la Organización Mundial de la Salud (OMS) cuando se concibe a la salud como un estado de bienestar físico, mental y social y no la mera ausencia de enfermedad. Considerando asimismo lo psicológico y social y otorgando importancia a los comportamientos de riesgo en la salud (conductas alimentarias, descanso, higiene personal, trabajo, actividad, pareja y familia, amistades y entorno social, seguridad del trabajo, desempleo, divorcio y autocuidado, entre otros) (Muñoz y Lucero, 2008, p. 124).

Hay diversas definiciones del autocuidado, pero suelen coincidir en entenderlo como un estilo de vida relacionado con conductas, creencias, actitudes y estados emocionales que muestran cómo las personas interactúan con el entorno social a través de estrategias de afrontamiento en el quehacer cotidiano, relacionándose con procesos psicológicos como el autoconcepto, la autoeficacia, y el locus de control (Lange, Urrutia, Campos y cols., 2006, citados por Muñoz y Lucero, 2008, p. 124).

Por tanto, el autocuidado, puede definirse como aquellas prácticas cotidianas y decisiones, que realiza una persona, familia o grupo para cuidar de su salud integral. Estas prácticas son “destrezas” aprendidas a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad. Ellas responden a la capacidad de supervivencia y a las prácticas habituales de la cultura a la que se pertenece.

El autocuidado en profesionales que realizan acompañamiento psicosocial es fundamental para poder prevenir las afectaciones psicosociales a las que se ven expuestas las personas en el desarrollo de su función y su misionalidad como lo hemos explicado ampliamente.

Igualmente, es preponderante tomar consciencia de la importancia de cuidarse para poder cuidar a otras personas. El promover y capacitar en prácticas de autocuidado a las y los profesionales, permite potencializar sus capacidades humanas, teniendo un impacto positivo en una atención empática, eficaz, eficiente y humanitaria con las NNAJ y sus familias en riesgo de migración irregular o retornados.

En ese sentido cuidar “no sólo requiere hacer cosas; se hace necesario, antes que eso, pensar, discurrir. Es un acto tanto intelectual y teórico, como práctico. Para cuidar la vida y la salud se requiere del desarrollo de habilidades personales, para optar por decisiones saludables” (Gobierno de Chile, s.f., p. 30). Se apoya en un sistema formal como es el de la salud, e informal con el apoyo social. Posee un carácter social, ya que implica cierto grado de conocimiento y elaboración de un saber y da lugar a interrelaciones. La práctica de autocuidado posee fines protectores o preventivos, la persona tiene la certeza de que mejorará o mantendrá su nivel de salud (Tobón y García, 2004, citados por Morales, 2018).

En el ámbito laboral, la Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (FISO) sugirió que el autocuidado es uno de los mecanismos de acción de nivel primario que contribuye a la seguridad, salud y bienestar. Se entiende como el resultado de los aprendizajes obtenidos a lo largo de la vida laboral que se transforman en hábitos y estructuran el estilo de vida de las y los trabajadores (Hernández, 2016, p. 84).

## 2.2 Implicaciones en las prácticas de autocuidado

Cabe preguntar ¿qué elementos inciden para que algunas personas integren en su vida pautas de autocuidado y otras no? ¿Cuáles de las acciones implementadas están relacionadas con el entorno en cual la persona se desenvuelve? y ¿qué capacidad tienen las personas en generar nuevos cambios en sus prácticas de autocuidado?

En el autocuidado se hacen evidentes las conductas o acciones que realizan las personas con la finalidad de potenciar su salud y prevenir riesgos. Los planteamientos de Giddens (1987) (Citado por Arenas-Monreal, Jasso-Arenas, Campos-Navarro, 2011, p.44) sobre motivación, conductas intencionales, deliberadas y pretensiones normativas aportan elementos para el análisis del autocuidado. Este autor señala que las conductas pueden dividirse en dos tipos:

**Intencionales**, se encuentran relacionadas con toda conducta que forma parte de la rutina de una persona, las que se realizan de forma automática, y muchas veces sin tomar consciencia de ellas. Se considera que su base es la familia de origen (es decir, con quienes se crio y qué hábitos de ellos interiorizó sin darse cuenta, aquello que se llama “patrones familiares”) y el grupo social (con quienes un individuo posee mayor cantidad de interacciones). Por ejemplo, la cantidad de sal que se agrega a los alimentos, hábitos de aseo personal u hogareño.

**Deliberadas**, son acciones o conductas que tienen un objetivo previsto de forma consciente; son acciones reflexivas y que se ven influenciadas por experiencias y conocimientos previos y/o acumulados. Es decir que se realizan ciertas prácticas siguiendo indicaciones u orientaciones para evitar riesgos o cualquier situación que afecte la salud. Por ejemplo, hacer 30 minutos de ejercicio físico diario para prevenir enfermedades cardiovasculares, a partir de una orientación recibida del promotor de salud o en medios de comunicación.

La propuesta del autor es que el autocuidado se construye a partir de distintos elementos que contribuyen a que se estructuren hábitos cotidianos a partir de los dos ejes descritos. No obstante, las acciones difieren dependiendo de los factores externos como la clase social, la ocupación, el género, así como por la familia, la edad y las experiencias de enfermedad y muerte de personas cercanas, así como de algunos factores internos o personales.

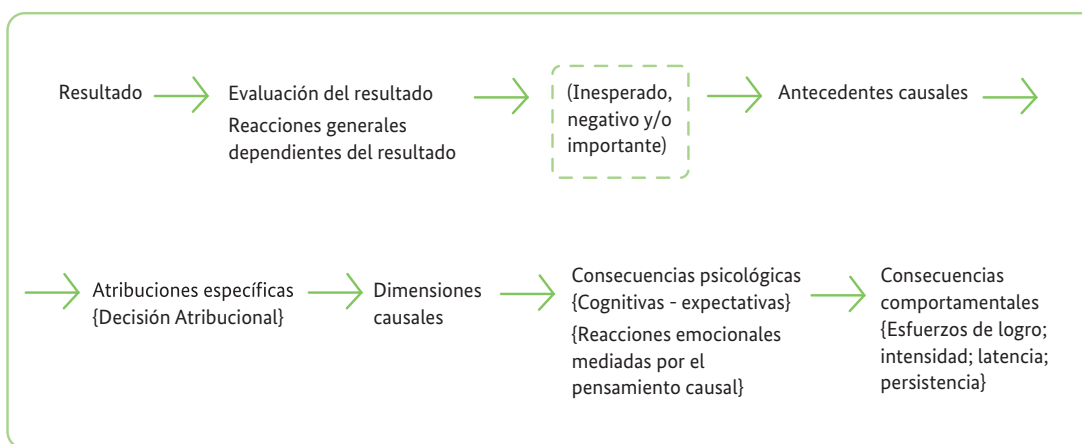
Los aspectos internos que inciden directamente en las prácticas de autocuidado que adopta una persona, son:

- **Los Conocimientos:** Determinan en gran medida la adopción de prácticas saludables, pues permiten a las personas tomar decisiones informadas y optar por prácticas saludables o de riesgo, frente al cuidado de su salud. En este aspecto juega un rol importante la fiabilidad de la información a la que la persona tiene acceso, así como la fuente de ésta.
- **La Voluntad:** tiene una íntima relación con experiencias previas, bagajes de conocimientos, expectativas, valores, creencias y motivaciones; en sí con las historias de vida de cada persona. Por lo cual, las reacciones o compromisos para cuidar de sí mismas/os pueden variar de persona a persona. Sin embargo, es importante recordar que toda persona cuyo trabajo está relacionado al cuidado de otros, debe como parte de su ética profesional poner en práctica el autocuidado, reconociendo en sí misma/o la vulnerabilidad propia de sus funciones.

En las teorías psicológicas sobre la conducta, se denomina “clave para la acción” (Weiner, 1986, citado en Cerdan y Salmeron, 2018), a aquel suceso que moviliza en la persona estructuras mentales y emocionales, que lo llevan a replantearse un hábito, una costumbre o una creencia. Estos cambios pueden darse por acontecimientos muy diversos, por ejemplo, una opinión, un comercial, una catástrofe, una enfermedad, o la muerte de alguien pueden ‘disparar’ un cambio, lo cual indica por qué no todas las personas reaccionan igual a la educación masiva.

Por ejemplo, ante la pérdida de un familiar a consecuencia de diabetes mellitus, se reflexiona sobre los hábitos alimenticios y la actividad física de este familiar y la posibilidad de que hubiese desarrollado la enfermedad como consecuencia de ello. En este caso, la persona que hace la reflexión toma consciencia en sus propios hábitos y ello podría llevar a un cambio de su estilo de vida.

**Ilustración 5. Componentes básicos de la secuencia motivacional de Weiner (1986).**



**Nota:** Tomado de Claves para la práctica de psicología educativa (p. 108) por Cerdan y Salmeron, 2018.

A pesar de lo anterior, hay quienes experimentan disonancia cognitiva, cuando sus prácticas o estilo de vida no coinciden con los que saben o conocen que es saludable para sí mismos o los suyos, es decir desarrollan comportamiento de riesgo. De Roux, 1999 (citado en Candreva y Paladino, 2005, p. 56) lo ha dominado

“paradojas comportamentales”, que hace referencia a lo que el sistema de salud espera como necesidad de salud y a lo que la población en general prioriza como salud. Es decir, que, a pesar de tener los conocimientos sobre posibles riesgos para su salud, las personas adoptan hábitos contrarios a lo esperado.

Un ejemplo de las paradojas comportamentales que se evidencian en las y los profesionales, es que enseñan prácticas de autocuidado a la población que atienden y son compasivos hacia fuera sin aplicar esas herramientas de autocuidado, ni tener compasión hacia sí mismos.

Duque y Gómez (2014, p. 69-80) consideran que ello puede estar relacionado a algunas dificultades o excusas que usualmente se usan al ejecutar un plan de autocuidado. Estas excusas son parte de las prácticas que evidencian la disonancia cognitiva y entre ellas se puede mencionar:

- “No tener tiempo” como una de las razones por las que se justifica la priorización de algunas actividades o tareas, normalmente relacionadas al trabajo, frente a otras que procuran brindarse tiempo personal: preparar alimentación, actividades de disfrute o entretenimiento, pasar tiempo con amistades o familia, que en ocasiones se viven como pérdida de tiempo.
- “No tengo energía para hacer lo que tenía previsto” que representa un indicador de desgaste laboral. En ocasiones se traduce a la pérdida de experiencias gratificantes como salir con amistades o hacer ejercicio, pues se elige en su lugar acostarse y ver televisión.
- La visión del “deber ser” es un reto para quienes implementan su plan de autocuidado, pues implica dejar prácticas que le han provocado desgaste o han dañado su bienestar, como poner límites en el horario de trabajo acordado, es decir no trabajar fuera del horario laboral o no llevar trabajo a casa. Entonces se perciben como personas “haraganas” o “poco comprometidas” porque salen de prácticas comunes en un ambiente de trabajo que no provee condiciones para el cuidado del personal.

Será importante reflexionar al momento de plantear un plan de autocuidado, ¿qué situaciones pueden dificultar o dificultan la puesta en marcha del plan? Y ¿qué se puede hacer para mantenerlo en marcha y superar esas dificultades?

Lo anterior refuerza que, para lograr un cambio de conducta, no solamente es necesario contar con conocimientos, sino también en primer lugar cambiar la actitud, y después, para que se vuelva “intencional” en vez de “deliberado”, desarrollar hábitos.

Por otro lado, existen aspectos externos que hacen posible o que les dificulta a las personas el autocuidado, y que no dependen de ellas, sino que corresponden a los determinantes de tipo cultural, político, ambiental, económico, familiar y social.

Entre los factores externos están:

- **Cultural:** considerando la cultura como un conjunto de tradiciones que orientan prácticas individuales y colectivas, que pasan de generación en generación, y que incluye hábitos, lenguas, procesos, modos de vida y conocimientos entre los que también se deben de considerar los mitos y las tradiciones relacionado al autocuidado. El ámbito cultural puede determinar formas de expresar o vivir diversas experiencias propias del ciclo de vida, expectativas proyectadas a los individuos y estilos de afrontamiento que se visualizan en ellos.

Con respecto a la forma como la cultura determina el autocuidado, es necesario considerar que a las personas se les dificulta la adquisición de nuevos conocimientos y la adopción de nuevas prácticas, debido a que los comportamientos están arraigados en las creencias y las tradiciones. Según de Roux, 1994 (Citado por García y Tobón, 2004, p. 40) “La gente no reemplaza fácilmente creencias ancestrales por nuevos conocimientos y por eso, es importante develarlas, entender su racionalidad, sentido y significado, para poder erosionarlas y recomponer una visión esclarecida de la salud y de la enfermedad que se traduzca en comportamientos saludables”.

En muchos contextos laborales relacionados al acompañamiento psicosocial, existen creencias sobre la vocación que motiva el trabajo, radicalizándola hasta el punto de que la persona se sienta mal consigo misma si no renuncia a su tiempo personal, familiar y social.

Para un autocuidado sostenible, es importante reflexionar sobre este tipo de creencias y resignificar el autocuidado (a nivel personal, de equipo e institucional) como acciones de responsabilidad laboral que mejoran el acompañamiento a NNAJ y familias.

- **Científico y tecnológico:** Con un sentido ecológico, los descubrimientos en materia de salud y en general en todo lo que se relaciona con la vida, tanto en el planeta como en el universo, tienen relación con las posibilidades de cuidar la propia salud puesto que se comparte un universo en permanente interrelación. Un ejemplo está en los riesgos del consumo de alimentos alterados, optando por alimentos orgánicos.
- **Físico, económico, político y social:** Para el autocuidado es necesario, tanto el respaldo político a las acciones gubernamentales y ciudadanas, como el establecimiento de políticas públicas saludables, con el fin de garantizar a personas y comunidades un marco legal que apoye los esfuerzos en pro del desarrollo y, por ende, del cuidado de su salud.

Con relación a lo anterior, se pueden considerar que las prácticas de autocuidado que se pretende aprender y poner en práctica deben contemplar además los siguientes aspectos:

- **Aspectos culturales:** Las prácticas deben ser congruentes con el sistema de valores y creencias, cuestión que probablemente requiera una reevaluación (personal) que permita a la persona buscar el bienestar propio, así como el cuidado de salud física, mental, emocional y espiritual, independientemente de la religión.
- **Recursos personales y sociales:** Este aspecto está relacionado con los estilos para afrontar situaciones potencialmente estresantes, como su nivel de resiliencia, su situación económica, saber administrar sus recursos de la mejor manera, red social y redes de apoyo (familiares, amigos etc.).
- **Metas en la vida.** Esta dimensión es quizás la más importante, ya que enfrentar la vida con una actitud positiva y tener proyectos favorece la salud mental y física (Maldonado Saucedo, 2012, p. 155). Tener objetivos y metas claras, que sean realistas y realizables, permite que las personas ejecuten acciones que favorezcan sus proyectos de vida y puedan incorporar en estos proyectos prácticas de autocuidado que les permita mayor autonomía.

## 2.3 Principios del autocuidado

El autocuidado posee unos principios que se deben tener en cuenta en su promoción y que es importante conocer para su puesta en práctica:

1. Es una práctica que permite a las personas convertirse en sujetos de la promoción de su bienestar. Es un proceso voluntario de la persona para consigo misma.
2. Debe ser un estilo de vida y una responsabilidad individual íntimamente ligada a la cotidianidad y a las experiencias vividas de las personas, pero a su vez debe estar fundamentado en un sistema de apoyo formal e informal como es el sistema social y el de salud. El autocuidado implica una responsabilidad individual y un estilo de vida que se ve reflejado en las prácticas cotidianas, así como en la constancia de éstas.
3. Aunque sea tarea individual, su alcance e impacto no solamente depende del individuo, sino también de las relaciones interindividuales y las estructuras organizacionales que dan el marco para el alcance personal. El autocuidado tiene un carácter social, puesto que implica cierto grado de conocimiento y elaboración de un saber y da lugar a interrelaciones.
4. Para que haya autocuidado se requiere cierto grado de desarrollo personal, mediado por un permanente fortalecimiento del autoconcepto, el autocontrol, autoconfianza, la autoaceptación, y la resiliencia.

## 2.4 Dimensiones del autocuidado

Al hablar de dimensiones del autocuidado, hay que hacer referencia a diferentes elementos que integran a una persona (Ver Tabla 11).

**Tabla 11. Dimensiones de autocuidado**

<b>Dimensión Física</b>	La dimensión física del autocuidado abarca la seguridad, la salud, la nutrición, el movimiento, el contacto físico y las necesidades sexuales. Cuando se practican actividades para el bienestar físico, se puede aumentar los niveles de energía y aumentar la autoestima. También incluye el descanso, sueño, revisión médica, entre otras.
<b>Dimensión Psicológica</b>	Tiene relación a cómo el trabajo afecta el autoconcepto de las personas: sentirse más o menos seguras, sentirse más o menos capaces de realizar el trabajo y actuar a partir de esa sensación. Lo cual incluye pensamientos constructivos, mecanismos de afrontamiento, manejo de las emociones.
<b>Dimensión Social</b>	La conexión social es otra dimensión importante del autocuidado, a pesar de que la mayoría de las personas asocian el autocuidado consigo mismos (únicamente). Pero la conexión social ayuda a crear un sentido de pertenencia y aceptación que los humanos necesitan, y permite crear y compartir un vínculo común con los demás. Implica la construcción social, las relaciones que se establezcan con otras, otros y todo lo que rodea al individuo. El espacio laboral como parte del entorno.
<b>Dimensión Espiritual</b>	Relacionado con las creencias de las personas, no sólo religiosamente sino en cuanto a su propósito existencial y sentido de vida. La dimensión espiritual del cuidado personal implica una práctica personal que permite seguir los valores y creencias que dan un propósito a la vida y por ende al trabajo. Dedicar tiempo a esta dimensión puede ayudar a encontrar más sentido en la vida, desarrollar un sentido de pertenencia y encontrar una conexión con algo más grande que sí misma/o.



# Capítulo 3

Ámbitos del autocuidado

## Capítulo 3: Ámbitos del autocuidado

El autocuidado debe ser implementado a través de prácticas responsables, comprometidas y constantes en los diferentes ámbitos en los que las y los trabajadores interactúan (individual/personal, de equipo y en la institución) para que tenga un impacto positivo y genere cambios en los estilos de vida. Es necesario poder contar con el apoyo y asesoría de un/a profesional externo que pueda acompañar a las y los profesionales y a la institución misma a través de asesoría, orientación, capacitación y/o supervisión psicosocial.

A nivel individual, el autocuidado abarca todos aquellos cuidados que se proporciona la persona misma (de manera autónoma) para tener una mejor calidad de vida e implica el desarrollo de capacidades a través de herramientas y estrategias para manejar el estrés, tener estilos de vida saludable y regulación de emociones.

A nivel de equipo se requiere implementar prácticas y estrategias cotidianas, que surgen por iniciativa propia al interior de los equipos y que permite desarrollar estrategias de prevención que incluye acciones en lo interpersonal, las relaciones, la comunicación, la colaboración, manejo de conflictos etc. Pueden generarse espacios de intercambio de experiencias a través del encuentro de mutuo reconocimiento, apoyo de pares, ventilación, contención y retroalimentación profesional.

A nivel grupal también se encuentra el autocuidado que es implementado en redes de profesionales o pares que no pertenecen a la misma institución o equipo de trabajo, pero que generan procesos periódicos grupales para intercambiar experiencias, aprendizajes y contención emocional.

El autocuidado institucional/organizacional son todas las acciones que realiza una institución/organización en el margen de su responsabilidad frente a factores de riesgo que están implícitos y explícitos en la labor que desempeñan sus trabajadoras/es y equipos, pudiendo favorecer la comunicación, el liderazgo, las relaciones sociales, la resolución de conflictos, la forma de retroalimentar y reconocer los logros de las personas, entre otros.

### 3.1 Autocuidado individual-personal

El autocuidado individual y/o personal conlleva un proceso personal. Ante ello, es importante comprender que cada persona tendrá necesidades e intereses diferentes. Además, tomar en consideración el impacto que representa la labor diaria del acompañamiento psicosocial ante la constante exposición al dolor humano, lo que requiere asegurarse de tener herramientas técnicas y un equilibrio personal en sus dimensiones como ser humano (física, psicológica, social y espiritual) para poder brindar acompañamiento de manera adecuada.

La interrelación entre las condiciones internas y externas de la persona requiere de un proceso de toma de conciencia constante, lo que implica una clara interpretación de las señales o “alertas” que el cuerpo pueda dar. En la medida que se tome conciencia de cómo se vive, en específico el espacio laboral y las dimensiones personales que afecta el trabajo, se podrán generar acciones que permitan asumir el cuidado personal.

Para esta toma de conciencia es esencial iniciar por el autoconocimiento, siendo este el proceso de reflexión en el cual se logra tener claridad sobre “quiénes somos”, relacionado a las características y cualidades propias. Este proceso de autoconocimiento facilitará la claridad, reconocimiento y compromiso de la situación actual,



las necesidades y lo que se espera para lograr el autocuidado. Para el autoconocimiento es importante conocer los aspectos que lo conforman: autoconcepto, autoimagen, autovaloración y autoeficacia.

#### **a. Aspectos básicos para el autoconocimiento**

##### **Autoconcepto**

Se concibe como la imagen mental que una persona posee de sí misma, de sus atributos, sus limitaciones y su capacidad potencial de interacción con los demás (Vereau, 1998). Por lo tanto, es el conjunto de juicios, creencias y sentimientos que una persona tiene para consigo, tanto descriptivos como evaluativos, que se construye a través de las experiencias y de las relaciones con el entorno.

En los espacios colectivos, como lo es el ámbito laboral, convergen diversas personas con su propia construcción del autoconcepto. Por ello es valioso reconocer a nivel individual nuestro autoconcepto ya que repercute directamente en las relaciones y desempeño cotidiano. Al tener esa conciencia, se tiene mayor posibilidad para llegar a la coherencia personal y mejorar relaciones sociales en los lugares de trabajo.

##### **Autoimagen**

La autoimagen se caracteriza por la interrelación entre la percepción que una persona tiene de sí mismo y cómo cree que las otras personas le perciben. En su base están las creencias y actitudes que de sí misma tiene una persona en relación con su apariencia física, cuidado y aceptación positiva de lo que refleja a las otras personas. Es el valor de apreciarse y proyectarse hacia las otras personas de forma positiva (Cifuentes, 2016, p. 7, 9).

Aunque la autoimagen es más o menos estable en una persona, esta puede cambiar con el tiempo, los cambios culturales, las interacciones sociales y las experiencias de vida, modificando las creencias e ideas que una persona tiene de sí misma. Se puede modificar y emprender un camino para fortalecer la confianza y seguridad.

##### **Autovaloración.**

La autovaloración de una persona es producto de la evaluación de sus características, por lo que es necesario enfatizar en la carga afectiva que tiene la autovaloración (sentimientos, emociones). Quien se valora positivamente, se muestra más contenta/o y perseverante en tareas difíciles, menos tímido y preocupado; establece relaciones satisfactorias con sus compañeras y compañeros de trabajo, con su familia, amigas y amigos y la comunidad.

##### **Autoeficacia**

La autoeficacia es la “convicción de que uno es capaz de ejecutar con éxito la conducta requerida para lograr determinados resultados” (Roca, 2002, p. 197).

La autoeficacia es el auto reconocimiento de las propias capacidades y habilidades para realizar una cierta tarea o un cierto objetivo (por ejemplo, dar una presentación, asumir un nuevo rol en el trabajo, ser madre/padre). La autoeficacia es influida por lo que piensan los demás (especialmente los seres significativos) y por el contexto sociocultural, incluyendo la distinta atribución de capacidades por género, edad, origen geográfico, etc.

Es importante tener un nivel de autoeficacia saludable y equilibrado, dado que permitirá la valoración de las limitaciones en perspectiva, pero también el reconocimiento de las capacidades de superación y aprendizaje. Se puede mejorar la autoeficacia, reconociendo las propias capacidades y habilidades; aplicándolas en situaciones desafiantes (y tener éxito al hacerlo) y saber cómo mejorarlas.

Además, se ha podido mostrar que personas que empiezan a hacer una tarea con un alto nivel de autoeficacia, logran mayores niveles de éxito. Una persona con sensación de eficacia aporta al trabajo en equipo y es propositiva, lo cual constituye características elementales para quienes trabajan con población vulnerables.

**Tabla 12. Comparación con base al nivel de autoeficacia**

Persona con sensación de autoeficacia	Persona con baja sensación de autoeficacia
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimista.</li> <li>• No duda en su capacidad para iniciar nuevos proyectos.</li> <li>• Persistente.</li> <li>• Comprometida.</li> <li>• Esforzada.</li> <li>• No renuncia con facilidad a lo que se propone.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca iniciativa.</li> <li>• Temor por iniciar nuevos proyectos.</li> <li>• No es persistente.</li> <li>• Con sentimientos de desamparo e incapacidad.</li> <li>• Se rinde rápidamente ante los obstáculos.</li> </ul>

**Nota:** Tomado de Autoeficacia: su valor para la psicoterapia cognitivo conductual (Roca, M. 2002, p.197)

**Ilustración 6. Factores del Autoconcepto**



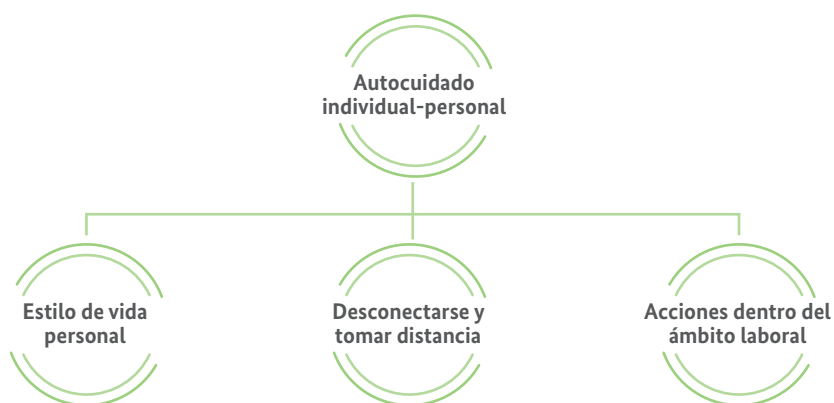
Con la finalidad de lograr la coherencia y claridad sobre las necesidades y capacidades que permiten equilibrar la vida laboral y personal de manera saludable, es importante realizar el proceso de autoconocimiento seguido de algunas reflexiones y acciones básicas: (a) La autoevaluación personal, que implica identificar sus propias conductas de riesgo, necesidad de cambio o mejoras. (b) La autorregulación del comportamiento, que implica la expresión y control de las emociones e ideas. (c) Formular metas de conducta para alcanzar continuamente nuevos objetivos personales y laborales.

#### **b. Consideraciones básicas para el autocuidado individual- personal**

Frente a condiciones o situaciones en el espacio de trabajo que pueden implicar desgaste emocional, existen diferentes tipos de herramientas o recursos que permiten minimizar el estrés y la carga laboral por el trabajo, las cuales deben ser aplicadas de manera continua para su buen funcionamiento. Por lo cual, se considera importante que para el autocuidado individual se tomen en cuenta algunas recomendaciones para tener un

adecuado estilo de vida personal, tomar acciones saludables dentro del ámbito laboral, saber desconectarse y tomar distancia.

**Ilustración 7. Recomendación para el autocuidado individual**



### **c. Estilos de vida personal**

Es indispensable propiciar la oxigenación del organismo y su desintoxicación para que los niveles de estrés vinculados a estados emocionales como cólera, la ansiedad, la tristeza y la alegría sean adecuados. Por lo que es importante seguir algunas recomendaciones básicas para mantener estilos de vida que fomente la salud física y psicológica, y que esté estrechamente asociado con “desconectarse y tomar distancia”, a través de:

- Alimentación saludable respetando los tiempos de comida.
- Hidratación, 2 litros de líquido al día.
- Ejercicio físico que haga sudar y que acelere el ritmo cardiaco, al menos 2 veces por semana.
- Ejercicios corporales y de estiramiento diariamente durante 10 minutos.
- Ejercicios de respiración y meditación diariamente para que sea cada vez más fluido y sean notorios los efectos (revisar ejercicios de respiración, relajación y meditación del Módulo 3)
- Ejercicios imaginativos como los que se describen más adelante en el Capítulo 4 de este Módulo y en las herramientas del Módulo 3.
- Fortalecer sus redes de apoyo; mantener sus relaciones que le proporcionen alegría y bienestar y permitirse establecer nuevas redes de apoyo.
- Lectura oportuna de síntomas y chequeo de la salud. Se recomienda hacer un chequeo general una vez al año, para prevención y tratamiento oportuno de enfermedades.
- Actividades placenteras y recreativas fuera del espacio laboral que le permitan desconectarse, como una caminata en la naturaleza, leer un libro, cocinar, pintar, escuchar música agradable, etc.
- Espacios para compartir en familia y a nivel individual. Es importante dedicar tiempo a solas consigo mismo/a, en especial si tiene hijos pequeños o situaciones familiares demandantes.
- Actividades que conecten con su propio sentido de vida que cada una/o ha definido en su trayectoria vital, puede ser desde lo espiritual, lo religioso, desde un enfoque filosófico, científico y/o ético que le

permitan reafirmar el por qué y el para qué de sus acciones cotidianas más allá de lo puramente funcional.

- Dedicar tiempo suficiente para el descanso, procurando dormir la cantidad y calidad de horas que necesite, principalmente después de jornadas estresantes o incidentes críticos en que debe recuperarse físicamente.
- Adecuada higiene de sueño como: evitar bebidas energéticas y cafeína después de las 6pm, utilizar la cama solo para dormir y no realizar otras actividades en ella, cenar 2 o 3 horas antes de acostarse a dormir, eliminar cualquier estímulo auditivo o luminoso de la habitación, cargar su teléfono fuera de la habitación, procurar ir a dormir relajado/a o, evitar hacer siestas muy largas o muy tarde, si no se logra dormir levantarse de la cama y realizar alguna actividad relajante y que produzca sueño, procurar acostarse y levantarse a la misma hora todos los días. En caso no se logra conciliar el sueño por estar pensando en tareas pendientes, tomar un cuaderno al lado de su cama y anotar un listado antes de dormir.
- Evitar hábitos nocivos como fumar, beber bebidas alcohólicas, tener prácticas sexuales de riesgo y automedicarse, principalmente en situaciones estresantes, ya que a largo plazo será contraproducente para su salud física y emocional.
- Participar en un espacio terapéutico, o en grupos de apoyo, ya sea a nivel individual o grupal, para realizar ejercicios de autorreflexión y atender las situaciones propias de la historia personal para que las otras técnicas de autocuidado que se pongan en práctica cobren sentido en la propia vida. Este espacio es necesario, no solo por ser parte de una actitud ética y responsable, sino porque puede haber situaciones de la historia personal que pueden entrar en conexión con los temas que se atienden en el espacio laboral y que no son posible de resolver individualmente.

Ilustración 8. Estilo de vida personal



#### d. Desconectarse y tomar distancia

Para mantener un equilibrio saludable entre la vida privada y la vida laboral es importante saber desconectarse y tomar distancia con acciones adecuadas:

- Distinguir claramente cuál es su rol laboral y su rol en la vida personal.
- Regular las propias fantasías y diálogos internos sobre la supuesta imprescindibilidad de uno (“solo yo puedo hacerlo”, “soy indispensable”, “si no lo hago yo, no saldrá bien”, “el mundo se acaba si no estoy”)

##### **Previo a finalizar la jornada laboral:**

- Procurar no iniciar actividades importantes de trabajo cuando está por terminar la jornada de trabajo. Al final del día se debe realizar actividades que se puedan concluir, que sean más simples y de poca relevancia para no detener abruptamente la jornada laboral y quedarse con pendientes.
- En los últimos minutos de la jornada laboral ordenar el escritorio para permitirse desacelerar el ritmo y cerrar la jornada.
- En caso se ha recibido información, correos u otros finalizando la jornada laboral, informar que se retomarán las actividades al día siguiente.
- Anotar los problemas de trabajo pendientes y las posibles soluciones para retomarlo al día siguiente.
- En el cierre de su jornada del día; preguntarse ¿Qué hice bien el día de hoy?

##### **Al finalizar la jornada laboral:**

- Evitar llevar información o trabajo a casa.
- Realizar actividades que permitan desconectarse del trabajo antes de llegar a casa como leer, dar una caminata u otros.
- Al llegar a casa eliminar de la vista todo lo relacionado al trabajo, guardar documentos, computadora y mochila.
- Apagar el teléfono de trabajo y cámbiese de ropa al llegar a casa.
- Tomarse unos 15 minutos para meditar, relajarse, reflexionar, sentarse en un espacio relajante, de ser posible en la naturaleza.
- Si mentalmente existe cansancio, realizar por unos minutos alguna actividad física que implique movimiento en lugar de ver televisión o dormir.

##### **En fines de semana:**

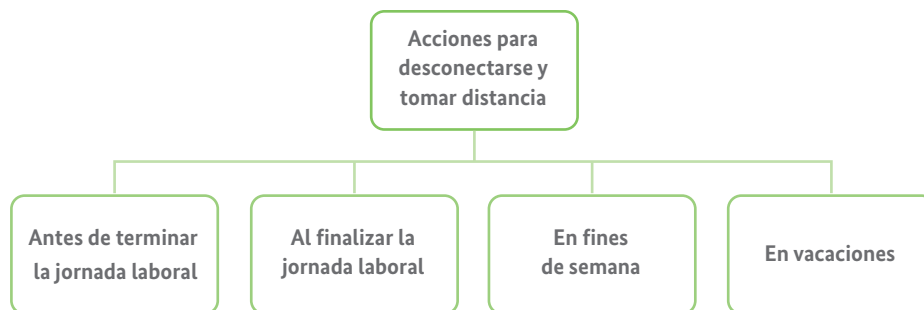
- Mantener alguna actividad placentera, como algún pasatiempo o algo que permita la distracción como actividades culturales, deportivas, recreativas y sociales.
- Disfrutar de la naturaleza, realizar pequeños paseos cambiando de escenario.
- Desconectar el celular institucional y evitar revisar correos, quitando de la vista toda la información relacionada al trabajo.

##### **En vacaciones:**

- Organizar las vacaciones de preferencia en un lugar que sea lejano al lugar de trabajo.
- Informar previamente sobre los límites que se tendrá de accesibilidad y desconexión en sus vacaciones, informando quien será responsable en su ausencia.
- Desconectar el teléfono de la revisión de correos institucionales.

- Procurar no dejar asuntos importantes pendientes para facilitar la desconexión en las vacaciones.
- Evitar hablar de trabajo en reuniones familiares o reuniones sociales.

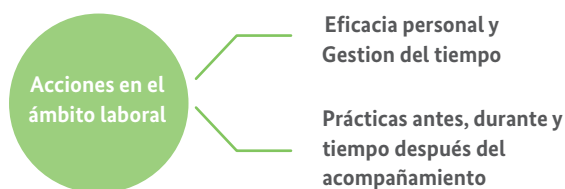
Ilustración 9. Acciones para desconectarse y tomar distancia



**e. Acciones dentro del ámbito de trabajo**

Para mantener prácticas regulares de autocuidado es importante tomar en cuenta las acciones que deben incorporarse en el trabajo cotidiano (eficacia personal y gestión del tiempo) y las prácticas que se deben considerar durante el acompañamiento psicosocial (antes, durante y después).

Ilustración 10. Clasificación de las acciones en el ámbito laboral.



**Eficiencia personal y Gestión del tiempo**

Existen algunas acciones para el manejo eficaz del tiempo que al implementarlas de manera regular pueden minimizar el impacto del estrés generado por el trabajo, por lo que se recomienda seguir algunas pautas básicas, presentes en la Tabla 13:

Tabla 13. Pautas básicas para la Eficiencia y Gestión del tiempo

Eficiencia personal y gestión del tiempo	
<b>Rol Laboral:</b> Roles, funciones y tareas asignadas	Aclarar el rol laboral, sus funciones, relaciones jerárquicas a nivel operativo y técnico, determinar las tareas y actividades que corresponden a su función y los recursos que requiere para ejecutarlos.

<p><b>Tareas y actividades:</b> <b>Organizar</b></p>	<p>Realizar las tareas que requieren mayor esfuerzo y concentración y/o puedan serle más pesadas para las horas del día en que usted suele concentrarse mejor.</p> <p>En el listado de actividades se debe priorizar las necesidades básicas como alimentación, descanso, pausa activa ya que es importante escuchar y atender sus propias necesidades, conociendo también sus propios límites.</p> <p>Anotar las tareas que pueden realizarse semanalmente o cada quince días, así mismo contemplar en el calendario aquellas actividades que normalmente se deben realizar en algunos periodos del mes para reservar un tiempo suficiente.</p>
<p><b>Priorizar las actividades urgentes e importantes por realizar</b></p>	<p>Realizar una lista diaria o semanal de tareas.</p> <p>Enumerándolas del 1 (imprescindible) al 10 (menos importante).</p> <p>En la lista coloque el tiempo que considera le llevará realizar cada tarea.</p> <p>Iniciará a realizar las primeras actividades de la lista según su importancia y urgencia.</p> <p>Sea realista con sus actividades y las horas laborales que tiene para desarrollar sus tareas, y así evitar llevar trabajo a casa.</p>
<p><b>Uso de post it o notas adhesivas</b></p>	<p>Son útiles para anotar actividades o tareas pendientes, importantes para terminar en un periodo de tiempo u hora específica.</p> <p>Permite tener a la vista tareas pendientes y urgentes de manera organizada.</p> <p>Sirve a modo de recordatorio, para marcar actividades realizadas o excluyendo lo que ya se ha realizado.</p>
<p><b>Límites claros</b></p>	<p>Tener claro sus límites para determinar que es posible asumir en tiempo, capacidades y condiciones actuales de trabajo; para aprender a decir “no” de manera asertiva.</p>
<p><b>Delegar tareas o funciones</b></p>	<p>Es importante saber cuándo delegar tareas y cuando otras personas pueden aprender a realizar tareas que hasta el momento no realizaban.</p> <p>También es importante ubicar la responsabilidad en dónde y a quién corresponde.</p>
<p><b>Seguimiento a logros, avances y pendientes:</b> <b>Evaluar</b></p>	<p>Evaluar periódicamente como se está organizando el tiempo regularmente para determinar si es necesario implementar cambios. Para ello, al terminar la semana evaluar los logros.</p>
<p><b>Espacio físico de trabajo</b></p>	<p>Organizar el espacio físico para trabajar de manera que se cuente con la luz adecuada, ventilación, orden y silencio para concentrarse.</p>
<p><b>Autocuidado, metas y pausas activas</b></p>	<p>Hablar de las experiencias laborales y desahogarse con sus pares o con una/un profesional que brinde acompañamiento especializado.</p> <p>Elaborar de manera creativa y tener a la vista el plan de autocuidado para ir revisando, analizando y tomando decisiones sobre las prácticas cotidianas, para atenderse de manera integral y favorecer el bienestar personal, grupal y colectivo, en el marco laboral.</p> <p>Percibir, comprender y regular las emociones que le pudieran provocar algunos aspectos dentro de su trabajo.</p> <p>Realizar diariamente pausas activas; siendo pequeños descansos durante la jornada laboral que ayuden a recuperarse y recargar energía a través de rutinas y técnicas.</p> <p>Establecer metas profesionales y personales que motiven la búsqueda de formación y crecimiento profesional.</p> <p>Revisar errores desde una perspectiva constructiva, no-emocional, y reflexionar sobre cómo prevenirlos en el futuro, que le permitan crecer como profesional y ser humano.</p>

## Recomendaciones prácticas antes, durante y después del acompañamiento psicosocial

### Antes de acompañar:

- Consumir alimentos que no generen pesadez o algún malestar. Tomar conciencia constantemente de qué tipos de alimentos producen malestar para evitar ingerirlos, ya que estos pueden generar ansiedad o cansancio, por ejemplo, comidas grasosas, curtidos, café, carne roja, entre otros.
- Hidratación constante. Es recomendable tener su propia botella en su escritorio o cerca a este.
- Realizar ejercicios de respiración, meditación, relajación o imaginativos previo al acompañamiento procurando mantenerse en el aquí y ahora.
- Realizar un auto chequeo sobre cómo se siente física, mental y emocionalmente previo al acompañamiento, para determinar si se está en las condiciones adecuadas para esta atención y lo que genera este acompañamiento en particular.
- En caso de ser un incidente crítico, emergencia o desastre el que se acompañará, es importante participar en procesos de entrenamiento para contar con herramientas necesarias para la situación, tener claras las funciones y tareas a desempeñar, evaluar si se encuentra en condiciones para intervenir.

### Durante el acompañamiento:

- En caso la persona que atiende tome conciencia de su conexión con el relato de la persona que está acompañando, y si esto le afecta emocionalmente al punto de no lograr separar la experiencia de la otra persona en relación con su experiencia, se recomienda que, para no conectar con la emoción de la otra persona, dirija la mirada a alguna parte del rostro evitando el contacto directo con los ojos: puede ser la nariz, la frente, las cejas.
- Sentarse al lado de la persona y no frente a ella, esto permite un panorama alternativo para la visión, favorece la sensación de acompañamiento en la medida que se cuida la distancia entre el asiento de la persona atendida y de quien atiende. En casos de atención en crisis y emergencia estas técnicas son indispensables.
- Utilizar técnicas para la protección energética como: colocar la punta de la lengua en el cielo de la boca durante unos minutos para bloquear que lo que se está escuchando ingrese en el propio espacio emocional y cognitivo.
- Evaluar las reacciones y valorar si se puede continuar con la atención o si se necesita ayuda de otra/o compañera/o de trabajo.

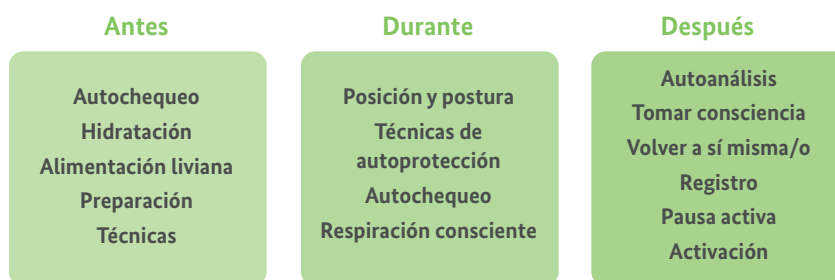
### Después del acompañamiento:

- Realizar un autoanálisis sobre emociones, pensamientos y sensaciones generadas por el acompañamiento brindado, y mantener un registro de este autoanálisis.
- Enfocarse en una actividad que contribuya a volver a sí misma/o, identificando “aquello que me hace sentir bien”. Por ejemplo: escuchar música, puede ser una canción específica que se disfrute y recuerde la identidad personal, o hacer algún tipo de ejercicio físico para la descarga emocional, algo que devuelva la sensación de estar nuevamente en “mi centro”.
- Tomar conciencia que “lo que acompañé, no es mi historia”, por tanto, no me quedo en esa experiencia. Si en algún caso esa situación pueda tener una conexión con mi historia personal, es indispensable buscar el espacio terapéutico para atenderlo.



- Realizar ejercicios de relajación, respiración, meditación o imaginativos que permitan volver al aquí y ahora (ver Módulo 3).
- Realizar ejercicios de pausa activa como movilización y estiramiento corporal.
- Hidratarse después del acompañamiento.
- Abrir una ventana, la puerta o reacomodar las cosas para movilizar el espacio de trabajo.
- Caminar por un momento fuera del espacio de trabajo, tomando conciencia del cuerpo. De ser posible subir y bajar gradas para movilizar el cuerpo y aumentar el ritmo cardiaco, lo cual favorece también la oxigenación y la circulación sanguínea.
- Después de la atención sentarse con la espalda recta, modificar la respiración, tomar agua, tomar algunas notas, estirarse, tensar músculos específicos, moverse por el lugar, parpadear los ojos, inspirar profundamente y expirar.

**Ilustración 11. Resumen de recomendaciones prácticas en tres momentos.**



### 3.2 Autocuidado de los equipos

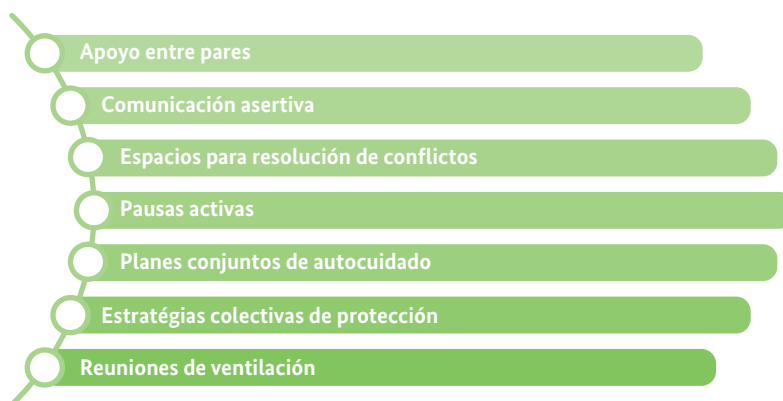
Es importante que en los equipos de trabajo puedan gestionarse espacios en los que se desarrollen actividades entre pares para escuchar, contener y transformar las emociones, pensamientos y preocupaciones, siendo una práctica conocida como descompresión emocional. Así mismo, es importante contar con espacios para supervisión psicosocial de casos que permita la retroalimentación entre pares.

Para generar las condiciones de autocuidado dentro de los equipos debe contarse con la claridad en los roles y tareas de colegas, ya que esto permite delimitar el área de trabajo y los límites en las funciones para no sobrecargar al personal, realizar una distribución equitativa de trabajo, evitar duplicar el trabajo y fortalecer el trabajo en equipo, sobre todo para actividades o eventos que requieren del trabajo en colectivo.

Un equipo que practica el co-cuidado, entendiéndose como el cuidado entre colegas, permite el buen funcionamiento y una buena dinámica dentro del equipo. Es decir que si el equipo está consciente y mantiene presente que sus acciones en el ámbito laboral tienen efectos en sus colegas y que es la responsabilidad de cada uno mantener un clima de respeto, confianza y tolerancia, estará más resiliente frente a cambios estructurales y/o imprevistos.

Otro aspecto significativo es la comunicación asertiva dentro del equipo, para lo cual es idóneo contar con espacios en donde el equipo de trabajo pueda intercambiar experiencias relacionadas al trabajo, para prevenir y resolver tensiones o conflictos que puedan generar los malestares acumulados cuando no se cuenta con un espacio de expresión.

**Ilustración 12. Recomendaciones para el cuidado de los equipos.**



**Nota:** Elaboración propia.

Por lo tanto, es recomendable que los equipos:

- Fortalezcan el **apoyo entre pares** frente a casos difíciles, desafíos profesionales, conflictos, situaciones de acoso laboral/mobbing y acoso sexual, principalmente si se dan procesos de denuncia o implementación de protocolos internos ante a estos casos, y abrir espacios de diálogo de los equipos para abordar estos temas, evitando los rumores o malentendidos.
- Mantengan los **canales de comunicación** asertiva y funcional entre el personal y con las diferentes jerarquías con el fin de establecer la confianza y cercanía con el personal y sientan que tienen un espacio para plantear sus necesidades en diferentes niveles: espacio físico, relación con compañeras y compañeros del mismo equipo y con otros equipos, necesidades de formación y de recursos para la ejecución del trabajo, entre otras.
- Establezcan protocolos para la **resolución de conflictos** dentro del equipo, de manera que se pueda minimizar o evitar que surjan rumores dentro del equipo de trabajo, ocasionado por una fuerte necesidad de descarga emocional o por el malestar ante alguna situación que no se puede abordar debido a que no existe el espacio adecuado.
- Generen rituales de integración y despedida de miembros del equipo.
- Desarrollen **pausas activas** a nivel grupal, que permitan relajar y descansar la mente, hacer estiramientos en el cuerpo para ayudar a recargar la energía para continuar con las acciones laborales.
- Establezcan en el equipo rutinas y **planes de autocuidado** que puedan implementar en conjunto y de manera coordinada hábitos de autocuidado y cuidado de los equipos. Que permitan el balance entre el autocuidado y el cuidado del equipo para el desarrollo del bienestar integral y cumplimiento de sus funciones en condiciones óptimas.

- Determinen dentro del equipo y en espacios seguros y de confianza cuales pueden ser las **estrategias de autoprotección** frente a situaciones difíciles o críticas que puedan afectar al equipo, instalando de manera regular espacios de conversación libre para intercambiar experiencias vividas durante la semana y/o espacios para reuniones operativas y de equipo para analizar casos para el enriquecimiento colectivo.
- Consoliden **reuniones de ventilación-descompresión emocional** una vez por semana, donde puedan compartir con sus equipos preocupaciones, reflexiones emociones frente a acciones específicas como casos relevantes o que impactaron emocionalmente a las y los profesionales, preocupaciones, consideraciones, retos, externalización de emociones no gratificantes o problematizadoras con el fin de apoyar a su elaboración y re-significación a nivel grupal para seguir adelante.
- Busquen el apoyo externo de algún profesional en caso de situaciones críticas para que pueda brindarles asesoría, acompañamiento o supervisión psicosocial; modalidades que son descritas más adelante.

Algunas recomendaciones realizadas por GIZ (2011, p. 67) para el trabajo en equipo son:

- Coordinar de manera conjunta los roles, tareas y actividades compartidas para no duplicar esfuerzos.
- Comunicar de manera fluida y abierta las tensiones en el equipo de trabajo.
- Identificar las necesidades, intereses, objetivos y prioridades que tienen en común como equipo de trabajo.
- Anotar los acuerdos establecidos en el equipo.
- Elaborar de manera anticipada la agenda de reuniones de equipo y compartirla con todas/os los participantes con anterioridad, para lo cual las/los participantes deben informar, comentar y aportar nuevos puntos de la agenda.
- En reuniones de equipo acordar objetivos y procedimientos de la reunión, prestar atención para que las intervenciones se relacionen con los objetivos acordados y posponer algunos temas que pueden ser manejados en reuniones bilaterales. Escuchar, anotar y resumir las diferentes posturas, realice una devolución de las conclusiones que se van logrando, anticipar con tiempo el cierre de la reunión. Dar y recibir retroalimentación, para lo cual es importante establecer los parámetros de cómo se realizará este intercambio de manera constructiva.

### 3.3 Autocuidado a nivel institucional

La Oficina Regional del Pacífico Oeste de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010, p. 14) define un entorno de trabajo saludable como “un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad”.

Los entornos saludables de trabajo juegan un importante rol en la prevención y respuesta ante el desgaste laboral. El autocuidado a nivel institucional es el conjunto de estrategias y acciones que son responsabilidad de la institución/organización para proteger a sus equipos de trabajo y para minimizar los riesgos que pudieran presentarse por el trabajo que realizan.

El autocuidado institucional depende en gran medida del entorno psicosocial del trabajo y por tanto, se relaciona con la organización del trabajo y la cultura organizacional, la cual hace referencia a actitudes, valores, creencias y prácticas cotidianas de la organización, y que pueden influir en el bienestar físico y mental de los trabajadores como generadores de estrés (OMS, 2010, p. 58-61).

Desde esta perspectiva, se considera importante que las instituciones y organizaciones puedan realizar algunas acciones que les permita minimizar los riesgos psicosociales, las cuales se agrupan y describen en la Tabla 14.

**Tabla 14. Acciones de las instituciones y organizaciones para minimizar riesgos psicosociales.**

<p><b>Funciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar claridad en las funciones y capacitación para las mismas.</li> <li>• Promover una adecuada gestión del tiempo para la realización de las tareas o actividades laborales para no recargar al personal fuera del tiempo laboral y respetar los tiempos de descanso del personal, facilitando la separación de los espacios privados y los laborales.</li> <li>• Equilibrar la demanda de trabajo, carga de trabajo, esfuerzo y recompensa.</li> </ul>
<p><b>Gerencia y Liderazgo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con el apoyo e involucramiento de las y los supervisores/jefes en los procesos de los equipos y especialmente cuando surjan situaciones críticas.</li> <li>• Promover estilos democráticos y horizontales de control y mando permitiendo la negociación, comunicación horizontal, retroalimentación y respeto.</li> <li>• Promover estilos de liderazgo democrático que permitan el reconocimiento, confianza y retroalimentación del personal.</li> <li>• Permitir la participación activa y retroalimentación de las y los trabajadores en la elaboración de planes operativos, ya que siendo parte de la construcción de este plan se posibilita que aporten desde sus experiencias y se facilite el desarrollo del trabajo, así como su satisfacción.</li> <li>• Realizar procesos de evaluación y monitoreo de las necesidades del personal y de la organización misma.</li> </ul>
<p><b>Cultura organizacional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al tener claridad en los reglamentos y en los protocolos se logra mantener el respeto de las trabajadoras/es, con procedimientos precisos frente al acoso, discriminación, intolerancia e implementando políticas de tolerancia cero.</li> <li>• Minimizar la incertidumbre laboral, brindando claridad sobre los procesos de contratación y transparencia sobre cambios institucionales.</li> <li>• Implementar una política institucional que reconozca los riesgos del trabajo y que clarifique las acciones de respuesta y prevención del desgaste laboral.</li> <li>• Elaborar planes de seguridad institucional con protocolos de actuación claros, principalmente para aquellas instituciones y organizaciones que trabajan en zonas de riesgo y con poblaciones en condiciones de vulnerabilidad</li> <li>• Generar el sentido de identidad y pertenencia de quienes la conforman, quienes realizan el trabajo y a quienes se acompaña, pues representan el sentido por el cual fue fundada la organización misma. Para lo cual es importante que la institución/organización transmita adecuada y transparentemente toda la información sobre la cultura organizacional y se realicen procesos adecuados de inducción durante la incorporación de nuevas empleadas y empleados.</li> </ul>

---

### Prevención y derechos

- Sensibilizar al personal sobre prevención de situaciones de violencia y acoso, informándoles sobre los protocolos institucionales para mantener un espacio libre de violencia, pudiendo colocar material visible con información y abrir espacios de denuncia o diálogo por si alguna persona está siendo víctima.
- Facilitar la protección constante de los derechos de las y los trabajadores, respetando los estándares laborales que dicta la ley, organizando de manera adecuada horarios de trabajo, vacaciones, permisos por enfermedad o maternidad.

---

### Espacios de crecimiento y aprendizaje

- Proporcionar apoyo para mantener un estilo de vida saludable.
  - Favorecer espacios para la descarga y contención emocional, lo cual puede ser a través de: espacios periódicos de vaciamiento, descompresión emocional, la supervisión psicosocial para equipos de trabajo y reuniones de discusión de casos, pudiendo tener estos espacios entre pares o con la asistencia de un profesional externo.
  - Apoyar y promover los espacios de capacitación y formación técnica del personal de acuerdo con las necesidades expresadas por los equipos, para que puedan contar con mejores herramientas de acompañamiento psicosocial y en sus funciones cotidianas.
  - Favorecer espacios y estrategias para la resolución de conflictos, ya que pueden existir conflictos dentro de los equipos, con usuarias/os, en la zona de trabajo, además de considerar que cada espacio y actores involucrados requerirán diversas estrategias para su resolución.
- 

### Protocolos de seguridad y salud institucional

Algunas medidas importantes para contribuir a un ambiente adecuado de trabajo es la elaboración, revisión constante y socialización de políticas institucionales de cuidado (planes o protocolos de seguridad, políticas de salvaguarda, políticas de protección en el acompañamiento a niñez y adolescencia). Dichos instrumentos deberán ser actualizados periódicamente por las instituciones pues los procesos organizativos, las temáticas o fenómenos que se acompañan y las dinámicas de los equipos son cambiantes.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, Convenio-C155, 1981) recomienda, sobre la seguridad y salud de los trabajadores, que se deben adoptar medidas adecuadas en el trabajo para eliminar los riesgos que puedan presentarse, entre ellas:

“características de construcción, instalación, mantenimiento, reparación y transformación de los lugares de trabajo, medios de acceso y de salida, iluminación, ventilación, orden y limpieza de los lugares de trabajo, temperatura, humedad y movimiento del aire en los lugares de trabajo, prevención de tensiones físicas o mentales generadas por las condiciones de trabajo y perjudiciales para la salud, prevención y limitación de los riesgos profesionales debidos al ruido, a las vibraciones, y protección de los trabajadores contra tales riesgos, prevención y medidas en caso de incendios y explosiones, diseño, fabricación, suministro, utilización, mantenimiento y prueba de equipos de protección individual y de ropas de protección, instalaciones sanitarias, medios de aseo, vestuarios, suministro de agua potable, primeros auxilios y establecimiento de planes de acción en caso de emergencia” (p. 29).

Por tanto, las instituciones deben favorecer que el trabajo, independientemente sea técnico y/o de campo, se realice en condiciones seguras para el personal, principalmente en los casos en los que se trabaja constantemente en zonas y situaciones de riesgo y por tanto brindarse el respaldo a los equipos, de manera que se favorezca la autonomía de los equipos y se acompañe los procesos de toma de decisiones, principalmente ante situaciones que requieren de respuestas inmediatas.

Frente a estos escenarios de vulnerabilidad para los equipos de trabajo, se considera relevante que las instituciones cuenten con lineamientos claros de respuesta, para lo cual se indican algunas recomendaciones.

### Incidentes críticos y/o de seguridad

Ante la posibilidad de que se presente un incidente crítico y/o de seguridad, es necesario contar con recomendaciones específicas dirigidas a las personas que conforman los equipos de trabajo y a las personas que ocupan puestos gerenciales o de dirección. Estas recomendaciones permiten a las y los involucrados tener un rol activo en los procesos de seguridad y respuesta. En la Tabla 15 se presenta una serie de recomendaciones y respuestas para tres momentos: antes, durante y después de la aparición de un incidente crítico.

**Tabla 15. Recomendaciones ante incidentes críticos y/o de seguridad**

Antes	Durante	Después
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener un mapeo actualizado de actores y aliados con un directorio actualizado de contactos de emergencia.</li> <li>• Definir con cada trabajador/a quién es su familiar de contacto en caso de emergencia y actualizar periódicamente su número telefónico.</li> <li>• Capacitación frecuente a las y los colaboradores en los protocolos de actuación, acciones jurídicas y medidas de autoprotección.</li> <li>• Elaborar planes de protección cuando se trabaja en zonas de riesgo o con poblaciones vulnerables y con necesidades de protección.</li> <li>• Establecer redes colectivas de protección: mantener comunicación con otras organizaciones en la zona para realizar análisis de contexto periódicamente.</li> <li>• Crear un formato de registro para incidentes de seguridad y su protocolo de llenado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observar bien los detalles.</li> <li>• Asumir la situación con la mayor calma posible.</li> <li>• Informar lo más pronto posible los hechos de acuerdo con la ruta y protocolo definido a lo interno para activar los mecanismos de seguridad institucional.</li> <li>• En casos de situación de alteración o agresión por parte de usuarios/os, quienes van a intervenir deben contar con la mayor información posible sobre los hechos.</li> <li>• Distanciar de manera sutil a la/las personas implicadas del resto de la población que se atiende en el servicio.</li> <li>• Escuchar a las partes involucradas, tratando de entender lo que provoca esta reacción.</li> <li>• En caso la persona se encuentra en una situación de crisis, realizar contención. Si la persona asignada para realizar la contención es la afectada debe contarse con un plan b.</li> <li>• En casos extremos evaluar con el equipo la necesidad de suspensión de la atención o reprogramarla.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un registro de incidentes de seguridad, anotando los hechos de manera descriptiva y no interpretativa.</li> <li>• Evaluar periódicamente si existe un patrón, las causas y el autor de los incidentes de seguridad registrados.</li> <li>• Reunirse con el equipo para valorar la situación, aclarar información y próximos pasos de acuerdo con la ruta y las responsabilidades, estableciendo puntos de seguimiento.</li> <li>• Establecer acciones de contención para las personas afectadas y mecanismos institucionales de apoyo y ventilación.</li> <li>• En caso el incidente se presentó frente a otras/otros usuarios, en cuanto la situación este bajo control, debe informárseles de manera general lo que sucedió.</li> </ul>

**Nota:** Elaboración propia.

### Uso de la oficina:

- Con el fin de minimizar los riesgos, determinar horarios de salida y entrada consensuando el horario máximo con el personal y mecanismo de seguimiento.
- Informar a la jefatura o persona designada (de acuerdo con la ruta y protocolo establecido por la institución) si alguien permanece sola/o en la oficina.
- Contar con un botiquín de primeros auxilios, extintores, señales de salida y reunión en caso de emergencia.

### Salidas al campo/terreno:

- Procurar que las salidas sean en pareja.
- Realizar un estudio de seguridad previo de visitar el territorio.
- Salir a terreno con la luz del día y procurar volver antes de que se quite la luz del día y/o determinando en la institución el horario designado por seguridad.
- Designar en los equipos de trabajo quien será responsable de monitorear las salidas a terreno, y/o líder del proceso, siendo esta persona a quien se informará la situación en terreno periódicamente, pudiendo turnarse semanalmente dentro del equipo. Esta persona encargada velará por dar seguimiento a la situación del equipo en terreno hasta su regreso.
- Actualizar periódicamente el directorio de emergencias, el cual debe estar visible y accesible para todo el equipo y las personas que salen a terreno.
- Determinar la ruta que se tendrá en caso de incidentes en terreno (a quién se puede contactar, esta persona cómo tendrá que proceder, qué acciones se realizarán, etc.).
- Procurar utilizar un transporte de confianza. En caso de utilizar taxis contar con uno de referencia para todo el equipo.
- Ir plenamente identificadas/os con uniforme institucional, en caso se utiliza, y con carnet institucional.
- Contar con saldo en el teléfono antes de salir a terreno y con cargador portátil institucional para cargar el celular.
- Previo a la salida a terreno verificar con otras organizaciones o líderes comunitarios el acceso a la comunidad/zona, horarios de transporte y de preferencia tener algún enlace de confianza en zonas de riesgo.
- Coordinar con organizaciones, líderes comunitarios o persona a visitar, el lugar de destino, la hora de viaje y llegada.
- En caso se realicen las visitas a terreno en vehículo, procurar utilizar un vehículo institucional para evitar la identificación personal, garantizar que el vehículo esté en buen estado, cuente con seguro vigente, contar con un kit de seguridad (botiquín de primeros auxilios, con aplicaciones de geolocalización instaladas en el celular, como WAZE o Google MAPS; botellas de agua para la cantidad de personas que viajan, llanta de repuesto, cables de corriente, caja de herramientas, linterna, lazo).
- En caso pernoctarán en terreno, escoger el hotel previamente de manera que se minimicen los riesgos, permaneciendo la noche en una zona segura y cercana al lugar donde trabajará.
- Tener una persona de contacto y de confianza a nivel institucional y personal, con la cual establezcan una periodicidad en el día de llamadas o mensajes de celular, de tal forma que, si no se comunica, la persona pueda entender que es una señal de que algo pudo haber pasado y dar seguimiento.

- Avisar a la persona coordinadora de la salida y llevar en su cartera o billetera un listado que indica si se tiene alguna condición especial de salud (epilepsia, problemas de coagulación, asma, diabetes, problemas de corazón, problemas de coagulación en la sangre, etc.), alergias a comidas, picaduras de abejas u otro tipo de alergias, uso de medicamentos a ser tenidos en cuenta por si se presentará un accidente.

#### Medidas de protección de personal:

- Evitar dar los números de celulares personales, por lo cual es importante el uso de celulares institucionales.
- Configure sus redes sociales para que no pueda ser identificado en estas, trate de mantener la información que comparte en ellas de forma privada.
- Evitar dar datos personales a las personas a quienes atienden, para procurar su protección (no dar ubicación de vivienda).
- Evitar hablar de casos o de trabajo en espacios públicos o de diversión.
- Evitar aceptar correspondencia institucional en su domicilio.

#### Manejo de información sensible:

- Guardar adecuadamente la información sensible, evitando dejar a la vista expedientes o llevarlos a su casa.
- Regular el uso de la base de datos e información de computadoras institucionales, cuidando su acceso a personas únicamente de la institución y que cumpla con las normas de confidencialidad.
- Procurar que todas y todos los colaboradores firmen un acuerdo de confidencialidad de manera que los criterios queden claros para todas/os.
- Periódicamente realizar el respaldo de información sensible, dejando esta información en un lugar seguro, actualizar el antivirus y unificar el uso del navegador en todas las computadoras.
- Determinar la plataforma de comunicación que utilizarán para manejo de incidentes de seguridad.

### 3.4 Modalidades de fortalecimiento de equipos y gestión de estrés

Es importante señalar que las estrategias y recursos para el fortalecimiento y gestión del estrés en acompañantes y equipos pueden variar de acuerdo con las personas y los contextos en los cuales desarrollan su trabajo. Para ello es necesario realizar un sondeo que tome en cuenta las expectativas individuales, grupales e institucionales; las necesidades que presentan; características, áreas y roles que desempeñan; conformación y dinámicas de los equipos de trabajo. Este sondeo permitirá definir una modalidad de acompañamiento a los equipos y las personas que refleje un proceso estructurado, el cual es facilitado por un profesional externo a la institución.

#### a. Debriefing psicológico:

De acuerdo con el modelo de Gisella Perren-Klingler del Instituto de Psicotrauma de Suiza, el objetivo del debriefing psicológico es prevenir la cronificación de las reacciones normales que puedan presentarse ante incidentes críticos de trabajo y detectar a su vez de manera temprana los trastornos que necesitan atención especializada. Debe ser implementado por personal capacitado, puede ser aplicado a nivel individual o grupal, con un máximo de 15 a 20 participantes. Desarrollándose en únicamente 2 sesiones puntuales:



- La primera sesión con un mínimo de 72 horas después del evento potencialmente traumático se desarrolla en 7 fases, en donde se estructura la experiencia, abordando la parte cognitiva, emocional, informando sobre sus reacciones y proporcionando un paquete de psicoeducación para manejarlas. Esta sesión dura entre 2 a 3 horas.
- La segunda sesión debe dejar un periodo de mes y medio a dos meses desde la primera sesión, siendo una sesión más corta en la que se verifica a cada persona que fue intervenida y de haberse cronificado o agravado las reacciones se procede a hacer referencia atención especializada.

El modelo de debriefing emocional colectivo del Comité Internacional de la Cruz Roja por su parte, plantea 4 fases importantes: los hechos, emociones, normalización y futuro.

#### **b. Defusing/distender:**

Es una técnica psicológica que se realiza con las personas que brindan atención directa, es dirigida por una persona responsable, de preferencia involucrada en el seguimiento técnico-operativo. Consiste en una sesión informal que se realiza después de un incidente crítico, teniendo un margen de aplicación durante las primeras 24 horas posteriores. Se realiza con grupos pequeños, en busca de generar apoyo mutuo y ventilar las emociones, pensamientos y preocupaciones alrededor de incidentes. El proceso consiste en resumir a nivel operativo lo que se ha realizado y evaluar la situación de cada integrante del equipo.

El Defusing puede desarrollarse ante un incidente crítico o puede implementarse de manera regular y rutinaria por los equipos intervinientes, puede ser individual o en grupos de 6 a 15 personas, con una duración de 20 minutos a 1 hora aproximadamente.

#### **c. Programas de asistencia para el manejo del estrés**

En algunas organizaciones humanitarias se implementan programas de asistencia o apoyo colaboradoras y colaboradores para el manejo del estrés, lo cual normalmente es realizado a nivel individual antes, durante y después de una misión o proyecto concreto de trabajo y con seguimiento por parte de algún/a profesional encargada.

#### **d. Talleres de autocuidado**

Los espacios grupales de autocuidado normalmente se realizan con los equipos para fortalecerlos y brindarles herramientas de manejo de estrés laboral, reflexionando sobre el trabajo que realizan, expresar lo que les provoca el trabajo que hacen, fortalecer los factores de protección, generar un grupo de apoyo mutuo, instalar aspectos básicos de autocuidado a nivel de equipo, detectar y derivar casos que requieran atención especializada.

Es importante que en los talleres de autocuidado participen equipos con la misma jerarquía y se mantengan los mismos integrantes en los grupos para que pueda realizarse el proceso adecuado. Además, que se desarrollen en un mínimo de 6 talleres con cada grupo, idealmente una vez al mes y acordado las fechas con las y los participantes. Se debe realizar un diagnóstico con el grupo al inicio del proceso para explorar la condición del equipo de trabajo, nivelar las expectativas y brindar herramientas que respondan a sus necesidades, así como prevenir la reproducción de relaciones de violencia e inequidad dentro del equipo.

**Modalidad:**

- En grupo con el mismo equipo de trabajo.
- En grupo con profesionales de diferentes instituciones o áreas.

**e. Asesoramiento Colegiado (GIZ, 2015, p. 269-270)**

Es una intervención estructurada a través de un procedimiento en el cual se distribuyen roles a cada miembro del grupo de participantes, siendo el grupo integrado por personas que tienen experiencias y roles similares de trabajo, de manera que se permita generar una conversación e intercambio de conocimientos y posibles soluciones prácticas alrededor de algún tema/problema concreto que es expuesto por alguna/algún participante del grupo, generando así una ayuda mutua entre profesionales.

Al ser un proceso estructurado, debe realizarse en los seis pasos que se definen en la herramienta, desarrollándose siempre con el mismo grupo, con una comunicación horizontal. Este no cuenta con una moderación externa, por lo que debe integrarse por participantes que se encuentren en el mismo nivel jerárquico, desarrollando a su vez la autonomía de decisión sobre el lugar y hora en que el grupo realizará las sesiones, teniendo un periodo de dos a seis semanas de por medio entre cada sesión. El tamaño del grupo es de 6 a 9 personas con una duración de una a dos horas.

**Modalidad:**

- En grupo con integrantes que compartan un ámbito similar de trabajo.

**f. Supervisión psicosocial**

Es un proceso de asesoría que se enfoca exclusivamente a las relaciones de trabajo, lo que permite reflexionar sobre el impacto del trabajo, promueve la participación activa, responsabilidad y la revisión crítica del actuar profesional. Esto se logra a través de casos concretos de trabajo que son expuestos por participantes del grupo. Dicho proceso es realizado de manera continuada con el mismo grupo o persona a través de un mínimo de siete sesiones, idealmente una vez al mes. La supervisión psicosocial debe ser conducida por una/un supervisor/a/or capacitada/o.

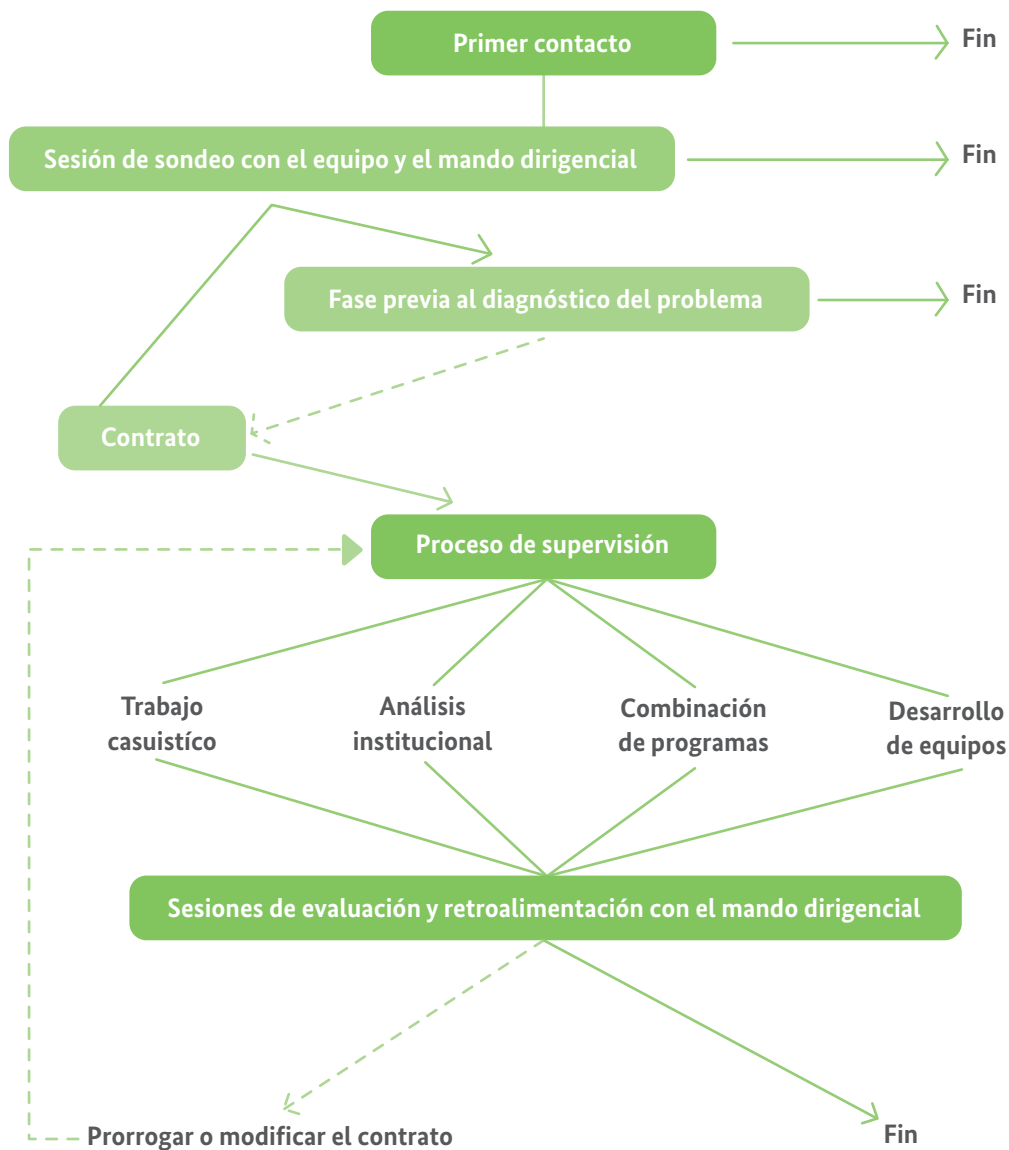
Este modelo de asesoría en su modalidad grupal plantea iniciar con una situación individual y/o incidente crítico expuesto por algún participante y elegido por el grupo por su nivel de urgencia para priorizar su discusión en la sesión. Luego se colectiviza desde observaciones, pensamientos y sentimientos de las y los integrantes del grupo, análisis de la situación, seguido de propuestas de solución pudiendo desarrollarse nuevas formas de manejar el caso, nuevas estrategias o validación de las utilizadas. Cada sesión grupal permite abordar 2 casos expuestos por diferentes participantes.

**Modalidad:**

- Supervisión de equipo.
- Supervisión con grupo Balint: En grupo con profesionales de diferentes instituciones.
- Se puede realizar una modalidad de supervisión “individual” como recurso cuando en una institución solamente existan uno o dos jefes, y no pueden conformar un grupo ni integrarse a un trabajo grupal con el equipo o equipos que tienen un mismo nivel de jerarquía.

Ilustración 13. Las fases del proceso de Supervisión psicosocial

Desde el primer contacto hasta la sesión de evaluación<sup>3</sup>



3 De: Rappe-Giesecke 1994: Supervision-Gruppen- und Teamsupervision in Theorie und Praxis (La Supervisión • La Supervisión de Grupos y Equipos en la Teoría y en la Práctica). 2ª. edición, Editorial Springer, Berlin, Heidelberg, Nueva York.

**Nota:** Tomado de Cómo montar un caballo muerto. Retos de la Supervisión Psicosocial en Mesoamérica, Duque y Rohr, 2018. Guatemala: ECAP.

**g. Cursos de gestión del tiempo - eficiencia personal**

Esta modalidad se centra en procesos puntuales de formación y reflexión que permitan desarrollar competencias con relación al manejo del tiempo, organización, priorización de actividades y dinámicas de relación en el trabajo, de manera que el manejo de estos aspectos pueda minimizar el impacto del estrés laboral. Estas formaciones se basan en la búsqueda de objetivos profesionales a largo plazo a través de herramientas que les permitan gestionar de manera efectiva su tiempo, objetivos y roles, comunicación asertiva frente a situaciones diversas de trabajo y planes de acción realistas para un trabajo efectivo.

**Modalidad:**

- En grupo con diversas profesiones y jerarquías.

**h. Desarrollo organizacional**

Es un proceso administrativo que busca generar un cambio en toda la organización para incrementar la productividad, trabajando con la organización o una parte de ella, recogiendo y analizando la información y brindando recomendaciones y soluciones a los problemas presentados. Es dirigido por un consultor externo.

**Modalidad:**

- Desarrollo organizacional relacionado con cambios estructurales.
- Desarrollo organizacional relacionado a cambios en el comportamiento.
- Desarrollo organizacional relacionado con alteraciones estructurales y del comportamiento.

**i. Coaching**

Es el proceso de acompañamiento individual o grupal en vías de fortalecer las potencialidades de las personas para incrementar el desempeño a través del autoconocimiento, autoobservación, aprendizaje personal y solución de problemas personales y grupales en las organizaciones. Se orienta a la mejora del desempeño actual del cliente para lograr una meta u objetivo, enfocándose en el presente y futuro.

**Modalidad:**

- Coaching personal.
- Coaching organizacional (grandes corporaciones).
- Coaching empresarial o de negocios (pequeña y mediana empresa).
- Coaching ejecutivo.



# Capítulo 4

Herramientas prácticas de autocuidado

## Capítulo 4: Herramientas prácticas de autocuidado

Las siguientes herramientas están concebidas como parte de procesos de autocuidado que las personas pueden realizar de manera individual en sus lugares de trabajo. Se parte de la premisa de que, si las y los acompañantes pueden aprender, practicar e interiorizar habilidades y herramientas de autocuidado, entonces el impacto del estrés y el desgaste profesional se verá disminuido a nivel individual y también generará una influencia positiva en los equipos para responder de manera adecuada antes situaciones críticas y ante el estrés diario al cual se ven expuestos. Cada una de las herramientas propuestas es una oportunidad para fomentar el autocuidado.

Las herramientas están distribuidas por cada dimensión, definiendo las categorías de las herramientas de autocuidado propuestas, tal cual se presentan en la Tabla 16.

**Tabla 16.** Clasificación de las herramientas prácticas de autocuidado

<p><b>Autoconocimiento y autoeficacia</b></p>	<p>Herramienta 1. Autoconcepto Herramienta 2. Autoimagen Herramienta 3. Autoeficacia</p>
<p><b>Emociones, pensamientos y atención</b></p>	<p>Herramienta 4. El lago del tesoro Herramienta 5. Abstracto lineal Herramienta 6. Explorando mis emociones y pensamientos Herramienta 7. El baúl de metal Herramienta 8. Soltar</p>
<p><b>Metas y plan de vida</b></p>	<p>Herramienta 9. Círculo de la vida Herramienta 10. Los ritmos de la vida</p>
<p><b>Sensación, corporalidad, relajación</b></p>	<p>Herramienta 11. Reflejo consciente Herramienta 12. Ejercicio de consciencia dual Herramienta 13. Entrenamiento autógeno Herramienta 14. Inoculación de estrés Herramienta 15. Pausa activa</p>
<p><b>Reflexión del impacto en la atención</b></p>	<p>Herramienta 16. Ejercicio de autorreflexión Herramienta 17. Auto diálogo Herramienta 18. Anticipando mi cuidado Herramienta 19. Auto revisión Herramienta 20. Asesoramiento colegiado Herramienta 21. Registro de incidente de seguridad Herramienta 22. Elaborando mi plan de autocuidado</p>

## Herramienta 1. Autoconcepto



### Modalidad de aplicación:

Individual y grupal



### Tipo de herramienta:

Dirigida

### Desarrollo:

1. Se le indica a la/el participante doblar una hoja en 4 y asignarle a cada uno de los espacios un área de su vida con base a lo siguiente:
  - a. Yo en este momento de mi vida.
  - b. Yo en mi familia.
  - c. Yo en mi grupo de amistades/universidad.
  - d. Yo en mi ámbito laboral.
2. Pedirle que, en cada una de las cuatro áreas designadas, indique lo que representa para la persona, a través de un dibujo, formas y colores.
3. Luego la persona debe hacer una lista con al menos 5 características personales de sí misma en cada área.
4. Se finalizará con una reflexión conjunta que les permita profundizar en el autoconcepto que la persona se ha creado y los aspectos que deben trabajarse:
  - ¿Hay alguna característica personal que se repita en más de 3 áreas?
  - ¿Esto es importante para reconocer las percepciones personales?
  - Al ver mis creaciones ¿de qué me doy cuenta de mí?
  - ¿Ha cambiado mi forma de ser, sentir y estar en alguna área en el último año?
  - ¿Debería trabajar alguna de estas áreas o tengo la intención de mejorarla?
  - Con base al concepto que tengo de mí misma/o, ¿qué me gustaría reforzar para mantener mi autocuidado?

## Herramienta 2. Autoimagen



**Modalidad de aplicación:**  
Individual



**Tipo de herramienta:**  
Autodirigida

### Desarrollo:

Existen algunas acciones que a nivel individual permiten explorar e identificar la coherencia que existe en su autoimagen.

1. A nivel individual, pueden realizar una autoevaluación sobre sus habilidades, limitaciones y contrastarlas para revisar aquellos aspectos personales que se desean desarrollar para mejorar individualmente y en las relaciones con los pares.
2. Solicitarles a tres personas de confianza en el ámbito personal y laboral que le describan.
3. Se puede realizar una lista con ayuda de algunas preguntas: ¿Qué es lo que sé hacer mejor?, ¿Cuál es mi mejor característica? ¿Qué aspectos se me dificultan más? ¿Qué aspectos me gustaría mejorar?
4. Por último, contrastar la imagen que han obtenido en su autoevaluación y a través de la descripción de las personas de su confianza y revisar si tienen coherencia o existen aspectos que quisieran trabajar más.

## Herramienta 3. Autoeficacia



**Modalidad de aplicación:**  
Individual y grupal



**Tipo de herramienta:**  
Dirigida

### Desarrollo:

Un ejercicio a través del cual se puede identificar el nivel de eficacia, explorar el ámbito personal y las relaciones con las personas con quienes se interactúa en lo cotidiano.

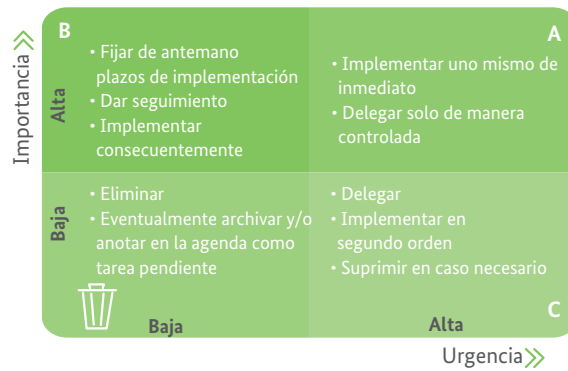
1. Primero tomar una hoja de papel bond tamaño carta y doblar horizontalmente por la mitad o en dos tantos.
2. Escribir en la mitad de arriba “Lo personal” y la mitad de abajo “mis relaciones”.
3. Ahora tómese un tiempo para reflexionar sobre sus reacciones y características personales relacionadas a su trabajo. Anotarlas en la mitad superior de la hoja. Utilice las siguientes preguntas guía:



- ¿Cuál es mi reacción ante cambios en el área laboral? ¿Creo que soy una persona con iniciativa? ¿Cuál es mi actitud ante los nuevos retos o desafíos?
  - ¿Soy persistente cuando me propongo nuevos proyectos? ¿A través de qué características defino mi desempeño en el ámbito laboral?
4. Luego de tener anotadas sus reflexiones, proceda a realizar el mismo ejercicio para sus relaciones en el trabajo. Reflexione sobre las relaciones que tiene en su entorno laboral y qué emociones y pensamientos le produce interactuar con las personas de su equipo o directivos de la institución. Luego piense en qué persona de su familia, grupo de estudios o colega del trabajo pueden apoyarle cuando considere que necesita ayuda. Escriba sus reflexiones.
  5. Ahora realice un balance entre sus características y reacciones personales y las relaciones y apoyo que considere tiene en su equipo de trabajo. Para esto le pediremos que le dé una puntuación al ámbito personal y a las relaciones, según su percepción, en una escala del 1 al 10 como se indica en la tabla a continuación.

	Nivel bajo (1-3)	Nivel intermedio (4-7)	Nivel alto (8-10)
<b>Personal</b>	Poca iniciativa, actitud negativa ante los cambios y situaciones, reacciones emocionales negativas o agresivas. Valoración de un desempeño bajo.	Nivel intermedio.	Actitud positiva, proactiva y con alta iniciativa ante los cambios, situaciones o tareas. Valoración positiva del desempeño personal.
<b>Relaciones</b>	Se le hace difícil establecer relaciones positivas, asertivas, se comunica con pasividad o agresividad. No es proactivo/a. No establece ni posee una red de personas a quienes puede pedir y brindar apoyo ante una situación crítica.	Nivel intermedio.	Establece relaciones positivas, asertivas, se comunica adecuadamente sin agresividad. Proactivo/a. Posee una red de personas a quienes puede pedir y brindar apoyo ante una situación crítica.

6. Ahora realice un gráfico donde pueda visualizar cómo está en el área personal y en sus relaciones. Utilice el siguiente modelo:



7. El gráfico le permite visualizar como usted se percibe de manera autocrítica en ambas líneas o apartados (personal y relaciones). La reflexión gira en torno al ideal que debería tener una persona. Lo ideal es acercarse al puntaje de 10 en ambas líneas. Si usted está en la parte intermedia o baja de la gráfica para una de las líneas o para ambas, entonces debe pensar en aquellos aspectos o medidas que le pudieron permitir mejorar.
8. Ahora en el reverso de la misma hoja escriba algunas medidas de mejora para ambas partes. Escriba alrededor de cinco medidas para “lo personal” y cinco para las “relaciones”, y luego dele un número de acuerdo con el nivel de importancia donde 1 es la más importante. Reflexione sobre la posibilidad y viabilidad de comenzar a realizar estas medidas. Para continuar con este ejercicio puede realizar ahora la Herramienta 22 de este capítulo: “Elaborando mi plan de autocuidado”.

Elaboración propia.

#### Herramienta 4. El lago del tesoro



**Modalidad de aplicación:**  
Individual y grupal



**Tipo de herramienta:**  
Dirigida

**Desarrollo:**

Esta actividad puede ser realizada al inicio del proceso de autocuidado para crear conciencia y reflexión con las personas sobre el cuidado personal.

1. Solicitar que se coloquen en una posición cómoda, que cierren los ojos y mientras respiran profundamente inicien a imaginar que caminan en una isla, siendo esta la isla del pasado. Mientras caminan encuentran un lugar especial que es el lago del tesoro para el autocuidado. En este lago encontrarán objetos valiosos con los que fortalecer su autocuidado, piensen ¿cuáles serían esos objetos, prácticas, habilidades, comportamientos, acciones que les ayudarían a mantener su autocuidado?, piensen un momento en cómo serían esos tesoros valiosos.
2. Al tener claro qué contiene ese lago del tesoro, imaginamos la joya de la corona para el autocuidado que se encuentra allí. Esta joya es la reflexividad, la capacidad de percibirnos a nosotras/os mismas como seres con una interioridad y seres en constante interacción con otras/os. Son estas relaciones fuente de transformaciones constantes en nuestras vidas. La reflexividad nos permite evaluarnos y nuestra relación con el entorno, lo que implica valorar nuestras emociones, creencias y comportamientos respecto a la labor que realizamos. Identificar los riesgos a los que estamos expuestos. Distinguir las señales de alerta por malestar en las diferentes dimensiones. Reconocer los recursos que podemos potenciar y las estrategias de cuidado que podemos implementar. Tomar la decisión de implementar estrategias de cuidado emocional.
3. Al finalizar compartir qué fue lo que imaginaron en el lago del tesoro para poder mantener su autocuidado y reflexionar sobre qué sería lo que necesitarán para incorporarlo a su vida. (Si se realiza en una actividad grupal se puede formar tríos para reflexionar y luego pasar a plenaria para compartir con todo el grupo y realizar conclusiones).

**Nota:** Adaptado del Módulo 2 de Herramientas para el cuidado emocional (Naranjo, L. 2018, p.31-32).

### Herramienta 5. Abstracto lineal (garabateo)



**Modalidad de aplicación:**  
Grupal



**Tipo de herramienta:**  
Dirigida

#### Desarrollo:

Esta actividad es útil para trabajar la apertura de procesos de autocuidado con grupos, para reflexionar sobre las emociones y la importancia del autoconocimiento para asumir nuestro autocuidado en el ámbito laboral.

1. Se le entrega a cada participante 4 hojas para hacer un garabateo individual con marcadores negro.
2. Se les indica que con el garabateo deberán representar en las hojas lo que le haga sentir la siguiente consigna: “Yo cuando tengo...”

**En la Hoja 1:** Yo cuando tengo Alegría...

**Hoja 2:** Yo cuando tengo Enojo...

**Hoja 3:** Yo cuando tengo Cansancio...

**Hoja 4:** Yo cuando tengo Confianza...

3. Al terminar pedirles que coloquen los 4 dibujos frente a ellas/ellos e identificar las diferencias en las formas, colores, trazos, representaciones.
4. Se le indica a todo el grupo de participantes que se coloquen en círculo y elijan rápidamente una de sus creaciones y lo presenten mostrándolo a todo el grupo, explicándolo a través de una frase o palabra. Por ejemplo: “esta soy yo cuando estoy enojada, siento que me enredo y no puedo comunicar lo que me molesta”.
5. Cada participante del grupo presenta su hoja elegida.
6. Al finalizar se reflexiona con las y los participantes sobre algunas preguntas: ¿Qué tanto me conozco? ¿Qué emociones me resultaron más fácil dibujar? ¿Por qué? ¿Cómo vivo y/o expreso mis emociones? ¿Qué emociones siento más? ¿En qué momentos/situaciones? ¿Conocer cómo vivo mis emociones es parte del autocuidado?

## Herramienta 6. Explorando mis emociones y pensamientos



### Modalidad de aplicación:

Individual



### Tipo de herramienta:

Autodirigida

### Desarrollo:

Esta actividad permite explorar nuestras respuestas ante situaciones o eventos difíciles.

1. Escoger un problema o una situación difícil.
2. Al tener claridad sobre el problema o situación en el cual quieren trabajar, meditar y respirar profunda y lentamente cinco veces, mientras se repite en su mente la frase: “puedo elegir liberarme de esta sensación y continuar conociéndome para sentirme mejor”.
3. Luego contestar el siguiente cuadro:

Aclarando la situación	Aclarando las emociones	Aclarando los pensamientos
¿Qué pasó?	¿Cómo me sentía antes de que esto pasara?	¿Qué pasó por mi mente en ese momento?
¿Qué estaba haciendo?	¿Cómo me sentí cuando pasó esto?	¿Qué pensamientos me vienen ahora?
¿Quién estaba allí?	¿Cómo me sentí después de que esto pasó?	
¿Cuándo pasó?		
¿En dónde pasó?		

En caso el malestar o incomodidad continúa, realizar nuevamente la meditación acompañada de la frase, hasta notar un cambio.

Adaptado de: Manual de autocuidado para defensores y defensoras de derechos humanos de migrantes, Zamudio, 2011, y Diplomado en Primeros Auxilios Psicológicos para Personas Migrantes, Refugiadas y Desplazadas (p. 5), Chávez, (Comp.), 2018, México.

## Herramienta 7. El baúl de metal



**Modalidad de aplicación:**  
Individual y grupal



**Tipo de herramienta:**  
Dirigida y autodirigida

### Desarrollo:

Los ejercicios imaginativos permiten dar sentido, de manera simbólica a situaciones que afectan el bienestar, limitan la atención o la capacidad de realizar determinada tarea porque se tienen ideas recurrentes de algo que no se puede resolver inmediatamente. Estos ejercicios tratan de “guardar” de manera momentánea aquello que distrae de lo prioritario y atenderlo en el momento y lugar pertinente.

1. En un lugar tranquilo cierran los ojos, después de respirar profundamente tres veces, e imaginan que meten en un baúl sus preocupaciones.
2. Visualizan la preocupación con una imagen, humo u otras formas, y las meten dentro del baúl, closet o gabetero. Y piensan: “la preocupación (...) está, pero ahora la voy a guardar, y ahí se va a quedar hasta que la saque en otro momento que pueda dedicarme a ello o tenga más tranquilidad”.

## Herramienta 8. Soltar



**Modalidad de aplicación:**  
Individual



**Tipo de herramienta:**  
Autodirigida

### Desarrollo:

1. Tómese un momento en el día para hacer una pausa de sus actividades y colóquese en una posición cómoda.
2. Cuando esté preparada/o respire profundamente mientras repite en su cabeza “soltar, me tomo solo un minuto”. Se imagina parada/o en la orilla de un río mientras mira como el agua corre, observa los peces que hay en el agua y ve que cerca hay una pequeña lancha que no está amarrada y está por flotar a la deriva. Decide colocar en esa lancha todas sus preocupaciones, temores, ansiedades y de manera suave la empuja. Ve como la lancha flota y poco a poco se va alejando y mientras más se aleja, más se va sintiendo más liviana/o y cómoda/o, libre y relajada/o, respira profundamente y poco a poco regresa a su lugar.

Adaptado de: Manual de autocuidado para defensores y defensoras de derechos humanos de migrantes, Zamudio, 2011, y Diplomado en Primeros Auxilios Psicológicos para Personas Migrantes, Refugiadas y Desplazadas (p. 14), Chávez, (Comp.), 2018, México.

## Herramienta 9. Círculo de la vida / rueda de la vida



**Modalidad de aplicación:**  
Individual y grupal



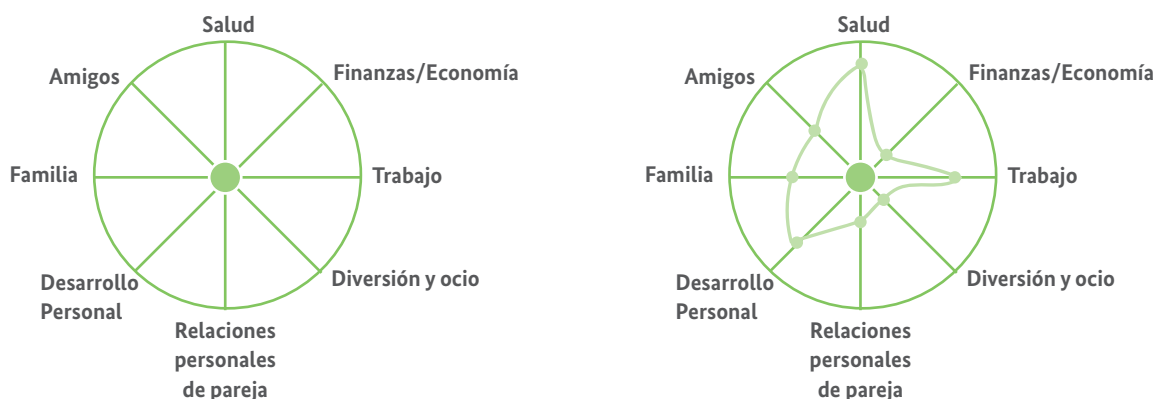
**Tipo de herramienta:**  
Dirigida y autodirigida

### Desarrollo:

1. Cada participante llena una hoja de manera individual sobre roles que son importantes para la persona y al lado anota una meta que tengan a corto plazo para cada rol. Anote en la primera columna cuáles son los roles que para usted son más importantes y luego al lado de cada rol anote una meta que tenga a corto plazo para cada uno de esos roles que anotó.

Roles	Metas

- Con esta hoja de apoyo realizarán la herramienta para reflexionar sobre como equilibramos los diferentes roles en nuestra vida y como aprendemos a separarlos de manera saludable.
- Hacer un círculo en una hoja en blanco, luego lo dividen en tantas porciones como quieran, y determinan que porciones de ese círculo tienen más importancia o a cuál le dedican más tiempo en su vida. Dependiendo del nivel de importancia y tiempo que le brindan así será el tamaño de la porción, por ejemplo: familia, amigos, trabajo, etc.
- Darle una puntuación de 1 a 10 a cada una de las porciones, colocando el uno cerca del centro y el 10 lejano al centro, determinando con esta puntuación como está en esa área. Al terminar la puntuación de cada porción debe unirse los puntos según el gráfico al final del desarrollo.
- Al finalizar se tratará de evaluar cómo estamos en el círculo de nuestra vida y qué tendríamos que equilibrar en ella explorando lo siguiente:
  - ¿Qué tanto me enfermé en los últimos meses? ¿Me siento con energía frecuentemente? ¿Me siento saludable?
  - ¿Gasto menos o más de lo que gano? ¿Tengo ahorros? ¿En qué nivel económico quisiera estar?
  - ¿Me siento en mi trabajo ideal? ¿El trabajo me absorbe el tiempo necesario para equilibrar las otras áreas de mi vida? ¿Trabajo en lo que me gusta? ¿Dedico tiempo para hacer actividades placenteras?
  - ¿Quiero retomar actividades que me gustan y he dejado de hacer? ¿Qué tanto tiempo dedico a la diversión? ¿Me tomo el tiempo para conocer personas nuevas? ¿Comparto con amistades regularmente?
  - ¿En los últimos meses he aprendido cosas nuevas que fortalezcan mi desarrollo personal?
  - ¿Tengo una buena relación con mi familia? ¿Paso el tiempo que deseo con mi familia? ¿Me siento satisfecha/o con el tiempo y la relación que tengo en mi familia?



## Herramienta 10. Los ritmos de la vida



**Modalidad de aplicación:**  
Grupal



**Tipo de herramienta:**  
Dirigida

### Desarrollo:

Esta actividad permite la toma de conciencia sobre los ritmos que tenemos en los diferentes ámbitos de nuestra vida y como se debe estar presente y consciente para atender las necesidades personales, pudiendo nombrarlas o pedir lo que se necesita.

1. Se indica al grupo de participantes que realizará un ejercicio de marcha, experimentando dar un paso y detenerse, consecutivamente repetirán el movimiento por el espacio e intentarán sincronizar el cuerpo con el ejercicio.
2. Se realiza un paso con el pie derecho y se levanta la mano izquierda, luego se hace una parada juntando ambos pies y pegando los brazos al cuerpo. De inmediato se da el siguiente paso con el pie izquierdo y se levanta el brazo derecho, así sucesivamente.
3. Luego de este ejercicio se les indicará que deberán moverse por el espacio realizando caminatas de diferentes ritmos y escenarios: “caminar como normalmente caminan al ir por la calle”, luego “de camino al trabajo”, “¿cómo es su caminar en su casa?”, “¿cómo se mueven cuando van hacia su espacio de trabajo?”, “¿cuál y cómo es su caminar cuando van de paseo?”.
4. Luego se invita nuevamente a tomar un ritmo en el caminar. Desde caminar lento, más rápido, con paso tranquilo hasta proponer una postura en particular: barbilla y hombros erguidos direccionando la mirada hacia arriba, luego barbilla hacia el pecho, los hombros hacia adelante y la mirada hacia abajo, luego caminar alineando la columna y la vista hacia el frente.
5. Se invita a respirar profundamente y a volver al espacio colectivo del círculo de la palabra, ubicándose para realizar algunas preguntas para la reflexión:
  - ¿Qué significa avanzar y detenernos? ¿Cuál es el ritmo de nuestra vida? ¿Qué significa el tiempo en nuestra vida? ¿Qué nos hace detenernos y que nos hace avanzar en la vida? ¿y en el trabajo?
  - ¿Cuál es el ritmo en el espacio de trabajo? ¿Qué significa el tiempo en nuestro trabajo?
  - ¿Cómo se sintió caminando? ¿Más o menos cómoda o cómodo? ¿Cómo quiero ir en lo cotidiano?



## Herramienta 11. Reflejo consciente



**Modalidad de aplicación:**

Grupal



**Tipo de herramienta:**

Dirigida

### Desarrollo:

1. Formar parejas, donde uno es designado como “A” y la otra persona como “B”. Desde que conforman las parejas no pueden hablar, y solo podrán comentar hasta el final del ejercicio.
2. Cada persona debe tomar unos minutos a nivel personal para comprobar su autoconciencia para reconocer su temperatura, tensión muscular, patrón de respiración, sensaciones internas, auto detectando emociones y estado de ánimo en este momento.
3. La persona A de la pareja debe pensar en una situación laboral en la que tuviera alguna carga emocional. Puede ser emoción agradable o desagradable sin ser una situación traumática o estresante (Advertir a las parejas que tengan cuidado con el recuerdo que elijan, ya que deben escoger una emoción de baja intensidad).
4. La persona A adopta una postura física, pudiendo ser sentada, parada o una postura fija que ejemplifique la situación, de manera que su postura se relacione con la situación y se mantiene en esta postura.
5. Mientras A mantiene esta postura, B la imita teniendo la misma postura de su pareja reflexionando algunas preguntas en su interior: ¿Qué tengo que hacer con mi cuerpo para tomar esa postura?, ¿Qué músculos he tensado o cuales he relajado? ¿De qué sensaciones soy consciente?, ¿cuál es mi temperatura corporal?, ¿Qué imágenes llegan a mi cabeza, sonidos, olores?, ¿qué emociones siento?, ¿qué pensamientos?, etc.
6. Después de que B revisó todas las preguntas en su interior tratan de adivinar en silencio la situación que recuerda A y cuando la tenga clara le indica que pueden relajarse y volver a la postura normal, sentándose A frente a B. La persona B le informa a la persona A qué fue lo que percibió (hablando desde el yo) mientras A permanece en silencio. Por último, B le dice qué situación adivinó.
7. Al finalizar B, la persona A le comparte la situación que ha recordado y lo que pasaba con su cuerpo, las sensaciones, imágenes, pensamientos y emociones. Y luego la pareja en conjunto comparte las similitudes.
8. Al finalizar el ejercicio, en plenaria se hacen algunas preguntas:  

¿Qué impacto tiene en mí lo que siente la otra persona? ¿Y cuándo acompañamos a alguien que impacto tiene en mí? ¿Qué nos implica a nivel de cuerpo, mente y emociones andar al lado de otra persona? ¿Soy más sensible a las sensaciones corporales, a las emociones, a las imágenes visuales, a las auditivas o a los pensamientos?

**Nota:** Adaptado de Ayuda para el profesional de la ayuda (p. 98-102), por Rothschild, 2016.

## Herramienta 12. Ejercicio de consciencia dual



**Modalidad de aplicación:**  
Individual



**Tipo de herramienta:**  
Autodirigida

### Desarrollo:

La consciencia dual se refiere a la capacidad para atender al mismo tiempo la información sensorial externa y la interna, por lo tanto, la técnica durante el acompañamiento psicosocial es importante frente a la elevación de la activación, ansiedad, incomodidad por lo que se está trabajando con la persona o grupo. También ayuda a mantener la concentración.

1. Lo primero que se debe hacer es escoger un objeto de poder o actividad que nos ayude a mantenernos en el aquí y el ahora, en sí misma/o. La importancia de poder escoger un objeto particular y muy personal es debido a que este objeto permitirá que nuestra atención se centre en el aquí y ahora al momento de sentir ansiedad, temor o preocupaciones relacionadas al pasado y el futuro. Puede ser desde un dado, una pulsera u otro objeto significativo, o bien pensar en una actividad o momento que esté ocurriendo en ese instante en que experimentan sentimientos de temor o incertidumbre.
2. Deben aplicar este recordatorio en cuanto aparezca la sensación de angustia o incomodidad durante el acompañamiento. Practicar este recordatorio y percibir si genera un cambio de sensación.
3. En caso observan que el recordatorio visual no les funciona, pueden incorporar un recordatorio táctil como el lapicero, tomar un clip, una piedra, una textura u otros.

**Nota:** Adaptado de Ayuda para el profesional de la ayuda (p. 194-199), por Rothschild, 2016.

## Herramienta 13. Entrenamiento autógeno



**Modalidad de aplicación:**  
Individual y grupal



**Tipo de herramienta:**  
Dirigida y autodirigida

### Desarrollo:

Este es un ejercicio de relajación que permitirá modificar las sensaciones corporales. Debe hacerse en un lugar que tenga poca luz, sin ruidos, en una posición cómoda. Puede practicarse en un momento del día o antes de dormir.

1. Debe colocarse en una posición cómoda, cerrar sus ojos mientras respira profundo y piensa en la frase: “estoy completamente tranquila/o”.
2. Visualice en su interior la parte que trabajará y dígame a sí misma/o la siguiente frase “mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurda/o) pesa mucho”, repítalo seis veces. Ahora diga en su interior “estoy completamente tranquila/o” (esto se repite solo una vez). Quedarse por tres minutos concentrada/o en esta frase y la parte trabajada.
3. Ahora visualice en su interior mientras se dice a usted misma/o “mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurda/o) pesa mucho” y repítalo 6 veces. Luego diga en su interior una vez “estoy completamente tranquila/o”. En este momento repítase y visualice en su interior seis veces: “mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurda/o) está caliente. Quedarse por tres minutos concentrada/o en esta frase y la parte trabajada.
4. Ahora visualice en su interior mientras se dice a usted misma/o “mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurda/o) pesa mucho” y repítalo seis veces. Diga una vez en su interior “estoy completamente tranquila/o”, y repítase seis veces y visualice en su interior “mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurda/o) está caliente”. Finalmente repítase seis veces “el corazón late tranquilo y normal”. Quedarse por tres minutos concentrada/o en esta frase y la parte trabajada.
5. Flexione y extienda los brazos y piernas varias veces, enérgicamente, realice varias respiraciones profundas y por último abra los ojos.

#### Para las prácticas en casa.

En la primera práctica indicar a las personas la secuencia de los ejercicios que deberán seguir en casa, de acuerdo con los pasos siguientes:

**Ejercicio 1. El peso.** Relajación de músculos, que debe practicarse todos los días durante la primera semana.

**Ejercicio 2. El calor.** Para relajar los vasos sanguíneos, debe practicarse en la segunda semana.

**Ejercicio 3. El corazón.** Para regular el corazón debe practicarse diariamente en la tercera semana.

**Nota:** Adaptado de la Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía (Síndrome de burnout) (p. 29), por la Secretaría de Desarrollo Social, 2011.

### Herramienta 14. Inoculación de estrés



**Modalidad de aplicación:**  
Individual y grupal



**Tipo de herramienta:**  
Dirigida y autodirigida

**Desarrollo:**

La técnica de “Inoculación de Estrés”, a través de su práctica, permite obtener habilidades para minimizar la tensión y activación fisiológica, y modificar las interpretaciones negativas por pensamientos positivos. Esto mediante la identificación de situaciones estresantes que permitirán prepararse para enfrentarlas. Esta técnica se desarrolla en tres fases: educativa, de entrenamiento y de aplicación.

1. Fase educativa: informar que es el estrés, identificación de desencadenantes. Fase de entrenamiento: desarrollo de herramientas de afrontamiento frente al estrés. Fase de aplicación: practicar las herramientas.
2. Elaborar una lista de situaciones que le generan estrés y ordenarlas de acuerdo con su intensidad de estrés, de menor a mayor.
3. Elegir una situación de la lista que pueda ser la situación de mayor intensidad, urgencia o malestar y analizar las posibles estrategias para afrontarlas y elaborar un plan para afrontarla.
4. Crear un grupo de pensamientos de afrontamiento frente al estrés generado por esa situación y que ayudará en el plan para afrontarla, este grupo de pensamientos le permitirá utilizarlos para modificar los antiguos pensamientos.
5. Planificar plazos concretos y realistas para poner en marcha el plan. Luego se implementa una fase de seguimiento para analizar sobre la implementación del plan y luego realizar ajustes para seguir con la implementación.

### Herramienta 15. Pausa activa



**Modalidad de aplicación:**  
Grupal



**Tipo de herramienta:**  
Dirigida

**Desarrollo:**

Las pausas activas pueden realizarse a través de ejercicios que actúan sobre la fuerza muscular y el manejo de estrés, a través de tensión de los músculos periféricos que pueden utilizarse, hasta que los músculos se sientan levemente cansados (puede trabajarse lateral de piernas, tensar los músculos, anclas sensoriales etc.), o pueden realizarse con videos guiados.

1. Solicitar al grupo que se coloque de pie, en un espacio que les permita suficiente movilidad.
2. Se les indica que se realizarán ejercicios de pausas activas que podrán practicar por momentos en el trabajo, para lo cual seguirán el ejemplo de cada ejercicio que se presenta en el video.

#### Opciones de videos para pausas activas:

- <https://www.youtube.com/watch?v=U1LTHWJ-Vbw>
- <https://www.youtube.com/watch?v=T7fWA2WOTjc>
- <https://www.youtube.com/watch?v=bJFS05AHLsw>

3. Al finalizar el video y la práctica en grupo, se les solicita a las/los participantes que comenten en qué momento de la jornada laboral creen que sería importante y donde podrían realizar su pausa activa.

### Herramienta 16. Ejercicio de autorreflexión después del acompañamiento psicosocial



#### Modalidad de aplicación:

Individual y grupal



#### Tipo de herramienta:

Dirigida y autodirigida

#### Desarrollo:

Para tomar conciencia es importante realizar una reflexión personal acerca de la atención o acompañamiento psicosocial que hemos realizado.

1. Posterior al acompañamiento de alguna persona, familia, grupo o comunidad, revisar algunas preguntas básicas de reflexión que deben anotar: ¿Qué partes de la historia o de la persona resuenan en mí? ¿Qué aspectos me recuerdan mi propia experiencia? ¿Qué emociones he sentido durante la conversación? ¿Qué pensamientos me han venido a la mente durante el acompañamiento?
2. Después de registrar estas preguntas retomar otras preguntas para regresar a sí misma/o: ¿qué me da placer? ¿qué me hace sentir bienestar? (ambas preguntas enfocadas a su historia reciente)
3. Una vez al mes revisar estos registros, las coincidencias y aspectos que pudieran necesitar ser trabajados en espacios de pares o con un profesional.

## Herramienta 17. Auto diálogo



**Modalidad de aplicación:**  
Individual



**Tipo de herramienta:**  
Dirigida

**Desarrollo:**

1. Después del acompañamiento que brinde, anote tres frases que describa cómo se siente cuando trabaja con esta persona o grupo. Ejemplo: “Cuando me cuenta sus historias me siento triste e impotente.
2. Anote qué pensamientos se le vienen a la mente sobre usted, la persona o el trabajo que hace con ella. Ejemplo: “Su historia se parece a la de mi mamá”.
3. Lea lo que escribió y perciba que le provoca a nivel del cuerpo y emociones. Ejemplo: “Me da nauseas”.
4. Cuando note una frase que sea desagradable reescríbala, modificando la frase hasta que tenga un efecto neutral en usted y utilice mentalmente esta frase neutral en la siguiente vez que de atención a esta persona o grupo. Luego revise si le ayuda la nueva frase y realice el ejercicio de revisión cada vez que de atención. Ejemplo. “Cuando escucho sus historias siento compasión pero entiendo que cada una/o vivimos experiencias de dolor y yo le ayudaré en lo que esté a mi alcance. Entiendo que yo no puedo evitar el dolor ni las situaciones que le pasan a las demás personas.”

**Nota:** Adaptado de Ayuda para el profesional de la ayuda (p. 209-210), por Rothschild, 2016.

## Herramienta 18. Anticipando mi cuidado



**Modalidad de aplicación:**  
Individual



**Tipo de herramienta:**  
Autodirigida

**Desarrollo:**

1. Después de haber realizado el primer acompañamiento psicosocial o el primer acercamiento con alguna persona o grupo tómese un tiempo para analizar las siguientes preguntas:
2. ¿Qué necesito para cuidarme a mí misma/o para acompañar a esta persona o grupo? ¿Qué problemas o

dificultades podría generarme este acompañamiento? ¿Me siento preparada/o técnica y personalmente para esta persona o grupo? ¿Qué características tiene esta persona/grupo para las que debería estar preparada/o?

3. Elabore un plan de autocuidado frente a este caso que acompaña y revise una vez al mes si ha sido funcional o necesita realizarle modificaciones.

## Herramienta 19. Auto revisión



**Modalidad de aplicación:**  
Grupal



**Tipo de herramienta:**  
Autodirigida

### Desarrollo:

1. Anote tres o más cosas a las que presta atención durante el acompañamiento de la persona o grupo (posición, expresión facial, patrón respiratorio, sensaciones corporales, nivel de activación, áreas que necesiten más tono muscular, auto diálogo).
2. Evalúe los siguientes puntos en relación con cada una de las personas con las que tenga dificultades de acompañamiento psicosocial: ¿Qué es lo que necesita cuando está con esa persona? ¿Mayor tono muscular, sentir mis límites, sentir mis pies, recordar que él no soy yo, recordar que su historia no es la mía?, etc.
3. Anote tres o más cosas que haría entre cada atención o acompañamiento que da: tomar notas, abrir la ventana, beber algo caliente, ir al baño, lavarse las manos, tonificar los músculos, escuchar música o bailar, comer algo, etc.
4. Anote tres o más cosas que haría al final de cada día o cada tarde: colocar la información de los casos en un lugar seguro, bañarse, meditar, dar un grito desde la ventana del carro, llamar o hablar con un amigo, hacer ejercicio, leer el periódico, ver televisión, leer un buen libro, cambiar de ropa, entre otros.
5. Anote tres o más cosas que haría al menos una vez por semana: hacer ejercicio, ver una película, visitar a amistades o familiares, participar en tareas de voluntariado no vinculado a mi trabajo, elaborar algo artístico, tomar un fin de semana libre para divertirme o protegerme.
6. Anote tres o más cosas que haría mínimo cada quince días o mensualmente: visitar al psicólogo o psiquiatra, hablar con un supervisor, tener reuniones de pares, tomar una mini vacación, preparar o ir a una fiesta.
7. Ahora debe decidir con quién va a compartir estos planes (amistades, colegas, terapeuta, supervisora/o) y decida donde va a colocar la lista para verla y recordarla.

**Nota:** Adaptado de Ayuda para el profesional de la ayuda (p. 211-216), por Rothschild, 2016.

## Herramienta 20. Asesoramiento colegiado



**Modalidad de aplicación:**  
Individual y grupal



**Tipo de herramienta:**  
Dirigida

**Desarrollo:**

**Requisitos:** El relator del caso debe formular la cuestión o el problema con claridad. El grupo debe estar compuesto por participantes con un ámbito de trabajo similar.

**Límites del instrumento:** El método no se presta para tratar temas supra ordenados a nivel de la organización, por ejemplo, el desarrollo de una nueva estrategia. Tampoco es apropiado cuando las y los participantes tienen dificultades para expresarse abiertamente debido a conflictos personales.

**Otras indicaciones:** Es indispensable que se respete el tono colegiado y esforzarse por mantener una comunicación útil y constructiva con el relator del caso.

**El asesoramiento colegiado puede ser útil para tratar los siguientes temas:** Nuevas tareas por asumir, trabajo conjunto en grupos y entre organizaciones, manejo de formas de comportamiento inusuales, integración de nuevos colaboradores, trastornos en procesos de trabajo, dificultades con los superiores jerárquicos.

**Desarrollo:**

**Paso 1.** Distribución de roles: En cada reunión se reparten primero los siguientes roles (casting): un relatora/relator del caso, una moderadora/moderador, varias/os asesoras/es, un observador del proceso.

**Paso 2.** Presentar el caso y plantear preguntas: Primero, la relatora/el relator del caso explica una experiencia elegida por él mismo. Esta secuencia no debe durar más de 5 o 10 minutos.

Luego, las/los asesores plantean preguntas para profundizar su comprensión del caso. El relator contesta a estas preguntas con el grado de detalle necesario. También esta secuencia no debe extenderse más allá de 5 o 10 minutos.

**Paso 3.** Definir las cuestiones claves: A continuación, el moderador/a pregunta a la relatora/el relator cuáles son las cuestiones clave para las que está buscando respuestas. Las/los asesores dan a entender si han comprendido las cuestiones clave a cabalidad. Este paso no debería durar más de 10 minutos.

**Paso 4.** Proponer ideas y sugerencias: Las/los asesores indican qué les ha impresionado más con respecto al caso, y aportan ideas y propuestas que la/el moderador va recogiendo. Aquí pueden resultar útiles varios métodos: lluvia de ideas, reflejo mediante el caso contrario, aclaración de roles, etc. El relator del caso sólo escucha. Esta secuencia puede durar unos 20 minutos.



**Paso 5.** Comentar las ideas: Seguidamente, la/el relator comenta las ideas y propuestas que le parecen útiles a primera vista e indica lo que ha sacado en claro del asesoramiento colegiado. Este paso no debe exceder los 5 minutos.

**Paso 6.** Dar información de retorno: La/el moderadora/moderador recibe una breve información de retorno por parte del relator y los asesores. La/el observador del proceso proporciona su información de retorno a todos los participantes. Este paso dura unos 5 minutos.

**Nota:** Tomada de Gestión de la cooperación en la práctica. Diseñar cambios sociales con Capacity Works (p.270-271). Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit GmbH, 2015.

## Herramienta 21. Registro de incidentes de seguridad



**Modalidad de aplicación:**

Individual y grupal



**Tipo de herramienta:**

Dirigida

### Desarrollo:

1. En el equipo definir y elaborar un formato para poder registrar incidentes de seguridad y la ruta de información y reacción que llevará cada incidente en cuanto a reacción inmediata, rápida y de seguimiento.
2. Realizar un análisis de contexto en el equipo, definir tres problemas frecuentes de seguridad, definir el formato de registro y la ruta de acción.
3. Aspectos a tomar en cuenta para elaborar el formato de registro de incidentes de seguridad:

Registro del incidente	Persona que registra: Fecha de llenado: Persona afectada directamente: Testigos o intervinientes: Lugar del incidente: Fecha del incidente: Antecedentes relevantes al incidente: Descripción de los hechos: Qué y cómo sucedió, quien hizo qué: Actores involucrados o sospechosos en el incidente: Perpetradores:
Análisis del incidente	¿Con quién se compartió y por qué? Tipo de incidente: (directo, indirecto, delincuencia co-mún, contra la institución, por el tipo de trabajo, etc.)
Medidas realizadas	Denuncia, queja u otros ¿A quién?
Medidas de autoprotección por realizar	
Acciones de seguimiento institucional e individual	

### Herramienta 22. Elaborando mi plan de autocuidado



**Modalidad de aplicación:**  
Individual y grupal



**Tipo de herramienta:**  
Dirigida y autodirigida

**Desarrollo:**

1. Se indica a las y los participantes que realicen de manera creativa una matriz (pueden usar de referencia la adjunta) en la que describan algunas actividades, tomando en cuenta las dimensiones del autocuidado, no sólo a nivel personal sino en todos los ámbitos como equipo e institucional, para que prioricen lo que contendrá su plan de autocuidado.
2. Al finalizar presentan el plan de autocuidado que han elaborado y cada uno indica donde lo colocará de manera que pueda revisarlo y recordarlo.

**Ejemplo de indicaciones:** Utilizando como referencia la siguiente matriz, elabore su plan de autocuidado proponiendo sus propios criterios en cada área. Tome en cuenta que las propuestas que haga, las tiene que poder poner en práctica en el margen de un mes. En cada semana anotará sus logros en función de cada criterio que proponga.

Autocuidado personal:	Logros semana 1	Logros semana 2	Logros semana 3	Logros semana 4
Descanso	*Actividades de desconecte: parar en intervalos de una hora para tomar descanso en mi tiempo de trabajo.  *Dormir 8 horas tres noches.	Colocar hamaca en casa.		

Autocuidado personal:	Logros semana 1	Logros semana 2	Logros semana 3	Logros semana 4
Alimentación				
Ejercicio físico				
Descanso				

Cuidado Equipo:	Logros semana 1	Logros semana 2	Logros semana 3	Logros semana 4
Organizar mi tiempo de trabajo de acuerdo con lo planificado				
Comunicación con mis compañeras/os				
Reunión de equipo				





# Capítulo 5

Herramientas para fortalecer habilidades  
de autogestión en el ámbito laboral

## Capítulo 5: Herramientas para fortalecer habilidades de autogestión en el ámbito laboral<sup>1</sup>

En este capítulo se proponen una serie de herramientas que pueden aportar a mejorar las condiciones individuales y del entorno laboral desde un enfoque de autogestión para abordar aspectos de organización, planificación, comunicación interpersonal, colaboración y priorización de tareas, de tal manera que al aplicarlas le ayuden a disminuir el impacto del estrés laboral. La práctica de estas herramientas por parte de las y los acompañantes de una institución puede contribuir a mejorar la eficacia personal y de los equipos, aumentar la motivación, la satisfacción y el bienestar.

### Herramienta No. 1: Matriz ABC. Gestión del tiempo



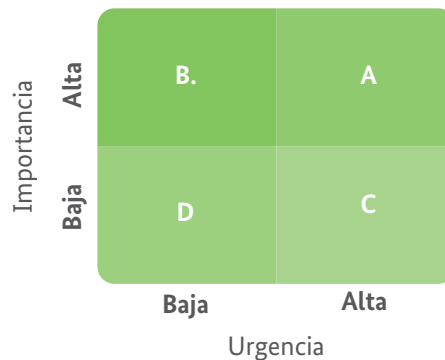
**Modalidad de aplicación:**  
Individual y grupal



**Tipo de herramienta:**  
Dirigida y autodirigida

#### Desarrollo:

1. Se les explica a las y los participantes que la gestión del tiempo se centra en estrategias de planificación y técnicas de organización del trabajo según prioridades. Para la planificación del tiempo es importante distinguir tres niveles: planificación anual, semanal y diaria.
2. Se les comparte la matriz de decisiones ABC, que es un instrumento útil para establecer prioridades. Con la ayuda de este esquema se puede clasificar plazos y tareas en función de su importancia y/o urgencia en cuatro categorías (A, B, C, D). Este esquema ofrece además recomendaciones para la implementación asertiva de su lista de prioridades.
3. Se les orienta que deben hacer una matriz de decisiones para la clasificación de las tareas pendientes, siguiendo el siguiente esquema por cuadrante.



1

<sup>1</sup> Las herramientas contenidas en este capítulo (Excepto la herramienta 6) fueron retomadas y adaptadas de Gestión del estrés en el contexto laboral. Manual de autoayuda, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), 2011.

**Cuadrante A:** Aquí se ubican las tareas que son tanto importantes como urgentes y que deberían, dentro de lo posible, ser realizadas de forma directa e inmediata. Se recomienda delegar estas tareas solamente en casos excepcionales y de manera controlada. Prioridad A reciben, por ejemplo, actividades estratégicas y tareas relacionadas con sus funciones centrales.

**Cuadrante B:** pensado para las tareas que son importantes, pero no urgentes y que deberían ser planificadas con anticipación para poder darles seguimiento e implementarlas de manera consecuente. Ejemplos de prioridades B son la elaboración de un concepto estratégico o la redacción temprana de un informe final.

**Cuadrante C:** reservado para las tareas que son urgentes, pero no importantes y que deberían realizarse en segundo orden, con el fin de ganar tiempo para las tareas con prioridad A y B. Las tareas C se prestan particularmente para ser delegadas. Entre ellas podrían incluirse, por ejemplo, pedidos o solicitudes que usted desea responder pero que no pertenecen directamente a su campo de responsabilidades.

**Cuadrante D:** lugar para colocar las tareas que no son importantes ni urgentes y que pueden ser muchas veces suprimidas. Entre ellas se encuentran a menudo, aquellos emails que se le envían en copia CC sin que requieran alguna acción directa de su parte.

**Preguntas guías / Reflexión**

- ¿Consideran que la gestión asertiva y consciente del tiempo puede ayudarle a ser más estratégica/o y eficaz en su entorno laboral?
- ¿Consideran un instrumento útil para establecer prioridades la matriz de decisiones ABC?
- ¿Creen importante revisar estos criterios a nivel individual, considerando sus valores personales y la situación específica en la que usted se encuentra al sentar prioridades?

**Ilustración 14. Matriz de decisiones ABC para la clasificación de tareas pendientes**



**Nota:** Tomado de Gestión del estrés en el contexto laboral. Manual de autoayuda (p.21), Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), 2011.

## Herramienta No. 2: Modelo ADA para evitar infoxicación



**Modalidad de aplicación:**  
Individual y grupal

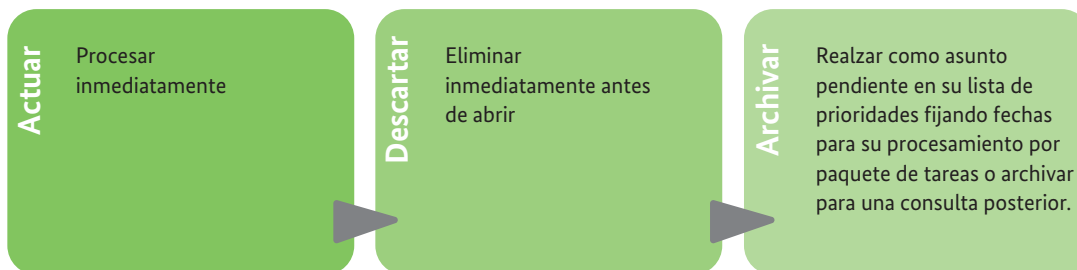


**Tipo de herramienta:**  
Dirigida y autodirigida

### Desarrollo:

1. Se les explica a las y los participantes que el modelo ADA aplica el principio de la excelencia pragmática, mostrando el desequilibrio natural que conlleva la relación esfuerzo-resultado. Con el 20 % del tiempo invertido se puede lograr el 80 % de la calidad pretendida.
2. Se les comparte que para mejorar el procesamiento del flujo diario de correos electrónicos y la información que estos contienen, se puede utilizar un sistema de gestión de documentos electrónicos llamado “Modelo ADA”, ventajoso para la revisión en bloque de correos electrónicos.
3. Se les orientan que deben hacer una matriz de revisión de emails con el Modelo ADA, que consiste en la clasificación de los emails siguiendo el siguiente esquema por cuadrante.

### Ilustración 15. Modelo ADA



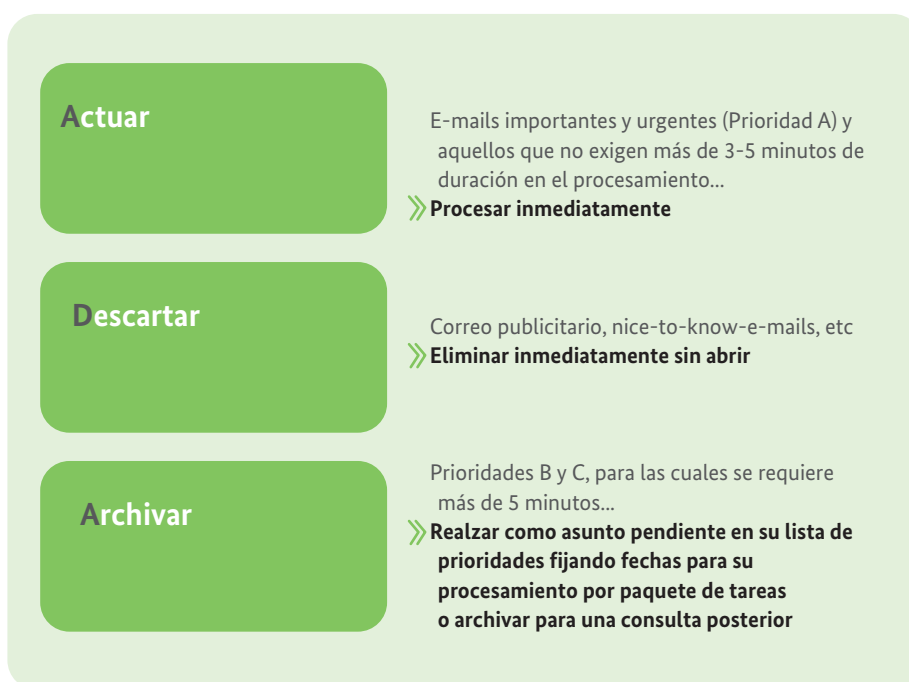
4. Para realizar la matriz de revisión de emails con el Modelo ADA (Actuar, descartar, Archivar) deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:
  - a. Se recomienda que los emails importantes y urgentes (Prioridad A) y aquellos que no exigen más de 3-5 minutos de duración se procesen inmediatamente.
  - b. Los correos publicitarios, nice-to-know-e-mails, etc., se deben eliminar inmediatamente sin abrir.
  - c. Distinga entre fases de clasificación y de procesamiento de correos electrónicos. Comience con los correos electrónicos más actuales.
  - d. Fije la prioridad y la acción resultante del correo electrónico.
  - e. Formule sus correos electrónicos de forma clara según la fórmula ESCA: “estructurada, sencilla, concisa y



apelativa”. Exprese manifiestamente sus expectativas y asegúrese que el destinatario disponga de toda la información necesaria al respecto.

- f. Acuerde abreviaturas con sus compañeras/os de equipo para calificar de forma general en el renglón ‘asunto’ el motivo y el nivel de urgencia del correo electrónico, como, por ejemplo, (TD) To do, NA (Necesidad de Actuar), SPSI (Solo Para Su Información), etc.
- g. Active el comando “Asistente para fuera de oficina” de Outlook u otras empresas de correos cuando no se encuentre en su lugar de trabajo y configúrelo comunicando en el email de respuesta automática quién lo reemplaza y lo que ocurre con el email recibido.
- h. Utilice el renglón CC (poner otros destinatarios) de manera oportuna y moderadamente.

Ilustración 16. Revisión de e-mails con el Sistema ADA



Seiwert, Wöltje, Obermayr, 2007

**Nota:** Tomado de Gestión del estrés en el contexto laboral. Manual de autoayuda (GIZ, 2011, p.24)

## Herramienta No. 3: Sistema de organización personal



**Modalidad de aplicación:**  
Individual



**Tipo de herramienta:**  
Autodirigida

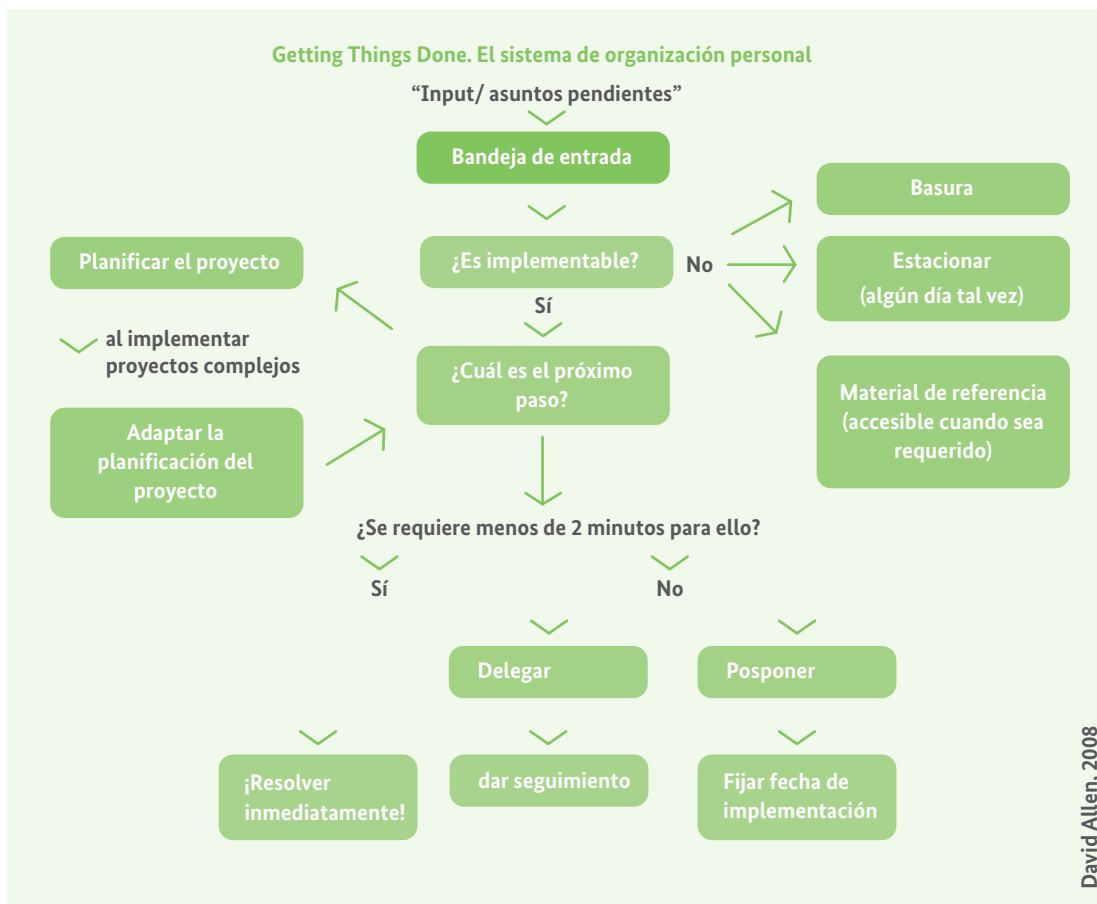
### Desarrollo:

1. Se les explica que deben realizar según formato en anexo su diagrama de flujo de trabajo, el cual les ayuda a hacer consciente su propio “sistema de organización personal”. Este le ayudará además a generar ideas para estructurar mejor sus procesos diarios de organización y le indicará los diferentes caminos que existen para ir avanzando asertivamente con sus listas de tareas pendientes.
2. Después de realizar su “sistema de organización personal” se les indica que desarrollen una estructura de orden simple y fácil de comprender. Ésta puede estar organizada, por ejemplo, por orden alfabético, cronológico, numérico, temático, geográfico, funcional, etc. Es conveniente crear un máximo de 7 carpetas por nivel (7 carpetas principales, 7 subcarpetas, etc.).
3. Es necesario evitar el mantener paralelamente diferentes sistemas de orden. Deben ser consecuentes con su estructura de orden y hacer regularmente copias de respaldo, eliminando regularmente los archivos obsoletos y las carpetas provisorias. También la procrastinación (“postergacionitis”), es decir, la tendencia a postergar una y otra vez. Las tareas pendientes pueden dominarse por medio de técnicas de organización específicas, por ejemplo:
  - a. Transforme procesos complejos de trabajo en módulos manejables.
  - b. Estipule plazos para el logro de metas parciales en el camino hacia el objetivo general.
  - c. Aborde primeramente las “tareas pesadas” para luego darse el gusto con sus actividades laborales preferidas. Aproveche las horas del día de máximo rendimiento (curva de rendimiento) para trabajar en tareas complejas.

### Preguntas guías / Reflexión

- ¿Consideran que una organización eficiente del trabajo es la estructuración responsable y clara de los propios procesos laborales?
- ¿Consideran que el diagrama de flujo de trabajo les ayudó a hacer consciente su propio “sistema de organización personal” del trabajo para estructurar mejor sus procesos diarios?

Ilustración 17. Diagrama de flujo para el sistema de organización



**Nota:** Tomado de Gestión del estrés en el contexto laboral. Manual de autoayuda (p.27), GIZ, 2011.

**Herramienta No. 4: Capacidad para poner límites. Indicaciones y estrategias**



**Modalidad de aplicación:**  
Individual



**Tipo de herramienta:**  
Autodirigida

**Desarrollo:**

1. Saber poner límites se refiere a la capacidad emocional de percibir y tomar en serio las propias necesidades frente a las exigencias desmedidas de otra persona, incluyendo la capacidad de responder asertivamente ya sea con un claro “no” o de una forma más diplomática, considerando siempre la situación o contexto de la interacción.
2. Las siguientes indicaciones pueden servirle de apoyo en situaciones de tensión generadas al poner límites y pueden ser útiles a la hora de ampliar sus márgenes de acción:
  - a. Piense en la forma que usted normalmente reacciona cuando otros deniegan o rechazan lo que usted les pide.
  - b. Pregúntese: “¿Qué es lo peor que puede pasar si digo no?”
  - c. Lleve consigo una “señal de PARE” interior.
  - d. Antes de asentir verifique críticamente tiempos y plazos para llevar a cabo la tarea o pedido y qué está dispuesto a aceptar y qué no.
  - e. Reflexione los criterios que sustentan su decisión de rechazo en vez de decir “no” por principio. Haga consciente lo que quiere lograr.
  - f. Argumente su posición sin tener que justificarse. Por ejemplo, mencione sus argumentos, los hechos ocurridos únicamente y no justifique las acciones.
  - g. Exprese su decisión con palabras claras, sin ser agresiva/o.
  - h. Protéjase de los elogios manipuladores. Muchas veces se elogia con fines de manipular la toma de decisión o para lograr favores o privilegios.
3. Permanezca en su postura a pesar de la tensión que suele surgir en estas situaciones y de los sentimientos de culpa que usted pueda experimentar. Las siguientes estrategias para decir “no” resultan útiles para implementarlas en su equipo de trabajo y, en parte, frente al personal directivo:
  - a. Negación fundamentada: “No, no lo hago, porque no pertenece al campo de mis tareas”.
  - b. Ofrecer alternativas: “No, no lo hago, pero en cambio le ofrezco...”.
  - c. Anunciar el no: “Esta vez lo hago, pero la próxima ya no”.
  - d. Pedir tiempo para tomar la decisión: “Necesito tiempo para pensar al respecto”.
  - e. Averiguar las consecuencias que tiene para la persona: “¿Qué consecuencias tendría para usted si yo ahora dijera que no?”
  - f. Establecer condiciones: “Lo hago solamente bajo la condición de que...”.
  - g. ‘No’ valorativo: “Me siento halagado por el hecho de que se me pregunte, pero lamentablemente...”.
  - h. No reaccionar a apelaciones indirectas: “Conozco lo que significa tener mucho trabajo”.
  - i. ‘No’ limitado en el tiempo: “En este momento no puedo, pero la próxima semana lo haré con gusto”.
  - j. Revelar las consecuencias para la propia planificación: “Si lo hago, significa horas extras para mí”.
  - k. Dejar que el superior establezca prioridades: “Con gusto puedo hacer primero X, pero para ello debo postergar Y. ¿Qué considera usted que es más importante?”

## Herramienta No. 5: Ritmo diario de trabajo, vacaciones y actividades complementarias



**Modalidad de aplicación:**  
Individual



**Tipo de herramienta:**  
Autodirigida

### Desarrollo:

1. Existen varias alternativas para armonizar las propias necesidades y ritmos internos con las exigencias externas y los tiempos estipulados en el trabajo:
  - a. Organice su actividad laboral alternando fases de actividad y de descanso.
  - b. Planifique generosamente sus turnos y reuniones considerando el tiempo para hacer pausas entre cita y cita.
  - c. Después de un ciclo de rendimiento, permítase pausas breves de regeneración y momentos de elaboración psíquica.
  - d. Durante las pausas, elija otras actividades que se diferencien claramente de su quehacer laboral.
  - e. Integre la actividad corporal en el transcurso del día (subir escaleras, ejercicios en la oficina). Toda forma de movimiento tiene un efecto positivo en su equilibrio psíquico y en su salud.
  - f. Con un paseo de 10 minutos, por ejemplo, usted incrementa su nivel de energía por aproximadamente una hora.
  - g. Tome consciencia de sus rituales de inicio y de cierre al comienzo y al final de su jornada laboral e impleméntelos de forma activa.
  - h. Preste atención a sus necesidades básicas personales (comidas regulares, beber agua, necesidad de tranquilidad o de intercambio).
  - i. Aproveche conscientemente las pausas que surgen sobre la marcha como tiempo para despejar la mente.
2. Las siguientes indicaciones sobre la organización de las vacaciones pueden incrementar el valor regenerativo de las mismas:
  - a. Tómese una vez al año al menos dos semanas de vacaciones ininterrumpidas. Muchas personas necesitan la primera semana de vacaciones para desconectarse de la actividad laboral e iniciar el periodo de descanso vacacional.
  - b. Distribuya los días de vacaciones restantes en varios bloques a lo largo del año.
  - c. Dentro de lo posible, planifique sus vacaciones al comienzo del año.
  - d. Organice sus vacaciones de forma flexible y permítase momentos de descanso y días sin ningún tipo de actividad planificada.

- e. La alegría y la autodeterminación deberían ser la guía principal en la planificación de sus vacaciones, en vez de autoimponerse un programa estresante de actividades y visitas.
  - f. De ser posible transfiera sus procesos laborales inconclusos a una/o compañera/o suplente.
  - g. Reduzca al mínimo su accesibilidad desconectando, por ejemplo, su teléfono celular laboral y activando el “Asistente para fuera de oficina” en su casilla de correo.
  - h. Decídase conscientemente si quiere hacer unas vacaciones en su país de origen (visita a la familia y amigos, consulta médica) o unas vacaciones de relax y esparcimiento.
  - i. Planifique trámites administrativos o citas de trabajo en la sede central al comienzo o al final de sus vacaciones.
  - j. Planifique conscientemente el regreso de las vacaciones a la actividad laboral, reservando un período inicial libre de citas y tareas para ponerse al día con los temas pendientes y correos electrónicos acumulados.
  - k. Además de las vacaciones, existe una serie de actividades recreativas que promueven la salud y permiten crear espacios de regeneración y esparcimiento.
- 3.** Para generar equilibrio personal a través de actividades recreativas, es importante considerar sus necesidades personales y su estado de ánimo actual:
- a. Los paisajes naturales y los lugares tranquilos resultan ideales frente a la necesidad de reducir los estímulos exteriores e invitan al recogimiento.
  - b. Es recomendable elegir hobby o actividades que estimulen sus potenciales, que den alas al sentido y al valor de la vida y que aumenten su regocijo.
  - c. Compartir un momento afable y ameno con otros distrae y fomenta nuestra vida social.
  - d. Las actividades deportivas que conllevan ritmo y cadencia tienen un efecto tranquilizador.
  - e. Actividades relajantes como el wellness o el sueño reparador brindan la oportunidad de recuperarse placenteramente.
- 4.** Por medio de técnicas de relajamiento tales como: ejercicios respiratorios, relajación muscular progresiva, entrenamiento autógeno o hatha yoga, usted puede encontrar paz interior y reactivar su energía vital. Por medio de técnicas de focalización y meditación usted puede entrenar la concentración y establecer un equilibrio interno.

Estas últimas técnicas han sido incorporadas al método de la “reducción del estrés basada en la atención plena” (Mindfulness Based Stress Reduction – MBSR), que integra componentes de diferentes enfoques de relajación y meditación. Con este método usted puede aprender, por un lado, maneras para desactivar el “piloto automático” que muchas veces nos mantiene dispersos y no nos permite estar plenamente presentes y, por otro lado, entrenar técnicas para reducir el “ruido mental”, proveniente de temas inconclusos y deseos de hacerlo todo a la vez.

Dicho método, además de agudizar la mente, abre un espacio cualitativamente diferente en su vida cotidiana. La meditación mediante la “atención plena” se basa en cuatro principios:

- a. Se centra la atención en un proceso corporal (por ejemplo, la respiración, la tensión muscular) o en un estímulo sensorial (por ejemplo, sonidos del entorno), sin intentar conscientemente ejercer influencia sobre ellos.

- b. La concentración permanece en el presente inmediato, mientras que se observa lo que sucede y se vivencia el momento con una actitud de aceptación.
- c. Se considera que divagar mentalmente es una parte natural del proceso interno de reorientación mental. Todos los pensamientos están permitidos y se los registra conscientemente, sin perderse en ellos.
- d. A continuación, se dejan ir los “pensamientos divagantes” mientras que la concentración se dirige serenamente al foco de atención original.

## Herramienta No. 6: Ejercicio de postura e higiene



**Modalidad de aplicación:**  
Individual y grupal



**Tipo de herramienta:**  
Dirigida y autodirigida

### Desarrollo:

1. A lo largo del día las personas adoptan diferentes posturas dependiendo de la actividad que realizan. La adquisición de malos hábitos posturales como estar mucho tiempo en la misma posición, movimientos repetitivos, posturas forzadas y mantenidas, realización de actividades que requieran fuerza o sedentarismo, pueden desencadenar principalmente dolores de espalda, de ahí que corregirlos y adecuar el estilo de vida reducirá y evitará el dolor.
2. La higiene postural es un conjunto de normas, consejos y actitudes posturales, tanto estáticas como dinámicas, encaminadas a mantener una alineación de todo el cuerpo con el fin de evitar posibles lesiones. Su principal objetivo es aprender una serie de normas y hábitos para ayudar a proteger la espalda a la hora de realizar actividades de la vida cotidiana. Una correcta postura de pie, sentado o acostado es aquella que permite la realización de estas actividades con la mayor eficacia.
3. A continuación, se dan recomendaciones básicas para aprender a realizar los esfuerzos de las actividades cotidianas de forma adecuada, con el fin de facilitar la adquisición de hábitos saludables y prevenir lesiones en la espalda.

### Recomendaciones generales:

- a. No permanecer en la misma postura durante periodos prolongados, alternar actividades que requieran estar de pie con otras que impliquen estar sentado o en movimiento.
- b. Intercalar periodos breves de descanso entre las diferentes actividades.

- c. Si fuera necesario, modificar adecuadamente el entorno (mobiliario, altura de los objetos, iluminación, etc.) buscando la situación más cómoda y segura para la espalda.
- d. Planificar con antelación los movimientos o gestos a realizar, evitar las prisas que pueden conllevar mayores riesgos.

#### Al estar sentada/o:

- a. Se debe apoyar completamente los pies en el suelo y mantener las rodillas al mismo nivel o por encima de las caderas.
- b. La silla, con una suave prominencia en el respaldo, debe sujetar la espalda en la misma postura en la que la columna está al estar de pie.
- c. Debe girar todo el cuerpo a la vez.
- d. La pantalla del ordenador tiene que poderse orientar e inclinar. Debe situarla a unos 45 centímetros de distancia, frente a los ojos y a su altura, o ligeramente por debajo. Las muñecas y los antebrazos deben estar rectos y alineados con el teclado, con el codo flexionado a 90°.
- e. Adelantar el asiento del carro para alcanzar los pedales sin tener que estirar las piernas y apoyar la espalda en el respaldo.

#### Al estar de pie:

- a. Mientras esté de pie, mantenga un pie en alto y apoyado sobre un objeto. Alterne un pie tras otro. Cambie la postura tan frecuentemente como pueda.
- b. No esté de pie si puede estar andando.
- c. Si debe trabajar con sus brazos mientras está de pie, hágalo a una altura adecuada que le permita apoyarse con sus brazos.
- d. Evite los zapatos de tacón alto si debe estar mucho tiempo de pie o caminando.

#### Al levantarse y sentarse:

- a. Para levantarse de la cama gire para apoyarse en un costado y después, apoyándose con los brazos, incorpórese de lado hasta sentarse.
- b. Si se levanta de una silla, apóyese en los reposabrazos.
- c. Siéntese controladamente, no se desplome, lo más atrás posible en la silla apoyando la columna en el respaldo.
- d. Para introducirse en el carro, siéntese primero con los pies fuera del automóvil y luego gírese e introdúzcalos, uno después de otro mientras apoya su peso en las manos.

#### Al estar inclinado

- a. Estar inclinado es una mala postura para la columna. Si no tiene más remedio que estar inclinada/o mantenga siempre sus rodillas flexionadas y apóyese con sus brazos en algún mueble o pared.



## Referencias Bibliográficas

- Arenas-Monreal, L., Jasso-Arenas, J. y Campos, R. (2011). Autocuidado: elementos para sus bases conceptuales. *Global Health Promotion*, 18(4), 42-8. DOI: 10.1177/ 1757975911422960
- Naranjo, L. (2018). Herramientas para el cuidado emocional. Apoyando a adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley en Colombia. British Council, Bogotá, Colombia.
- Arón, A.M. y Llanos, M.T. (2004). Cuidar a los que cuidan: desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas familiares*, 20(1-2), 5-15. En <http://www.bivipas.unal.edu.co/handle/10720/259>
- Candreve, A. y Paladino, C. (2005). Cuidado de la salud: el anclaje social de su construcción. Estudio cualitativo. *Universitas Psychologica*, 4(1), 55-62.
- Campos Vidal, J.S., Cardona, J., Bolaños, I. y Cuartero, M.E. (2014). La Fatiga por Compasión en la Práctica de la Mediación Familiar: Hipótesis para una investigación. España: Universidad de las Islas Baleares.
- Cerdan, R. y Salmeron, L. (2018). Claves para la práctica de psicología educativa. Madrid: Ediciones Parainfo.
- Chávez, L. (Comp.) (2018). Diplomado en Primeros Auxilios Psicológicos para Personas Migrantes, Refugiadas y Desplazadas. Manual de autocuidado. México.
- Cifuentes, L. (2016). Autoimagen e inteligencia emocional [Tesis de grado]. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., y Schmid, R. (2013). Enfermedades laborales: cómo afecta el entorno organizacional. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
- Colegio Oficial de Psicología de Galicia. (2015). Guía de autocuidado para intervinientes en situaciones críticas. Galicia, España: Autor.
- Cruz Roja Ecuatoriana. (2018) Guía de cuidado y autocuidado al interviniente. Quito Ecuador: Autor.
- Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit. (2011). Gestión del estrés en el contexto laboral. Manual de autoayuda. GIZ.
- Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit GmbH. (2015). Gestión de la cooperación en la práctica. Diseñar cambios sociales con Capacity Works. Eschborn, Alemania: Springer Gabler.
- Duque, V. y Gómez, N. (2014). Lineamientos para el Cuidado de los Equipos, Promoción del Autocuidado y Atención en Crisis (1era ed.). Guatemala: Organismo Judicial Guatemala, C.A. Recuperado de <http://ww2.oj.gob.gt/justiciadegenero/wp-content/uploads/2014/11/Modulo-AUTOAYUDA.pdf>
- Duque, V. y Rohr, E. (Ed.) (2018). Cómo montar un caballo muerto. Retos de la Supervisión Psicosocial en Mesoamérica (1era ed.). Guatemala: Equipo de Estudios Comunitarios y Acción Psicosocial.

- García, C. y Tobón, O. (2004) Fundamentos teóricos y metodológicos para el trabajo comunitario en salud. Universidad de Caldas. Manizales, Colombia.
- Giddens, A. (1987). Las nuevas reglas del método sociológico: crítica positiva de las sociologías interpretativas. Buenos Aires: Amorrortu.
- González, C., Sánchez, Y., y Peña, G. (2018). Fatiga por compasión en los profesionales del servicio de emergencia. *Revista científica Dominio de las Ciencias* 4(1), 483-498. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i1.761>
- Gobierno de Chile. (s.f.). Manual de Orientación para la Reflexividad y el Autocuidado. Dirigido a Coordinadores de Equipos Psicosociales de los Programas del Sistema de Protección Social Chile Solidario. Chile: PROTEGE
- González de Rivera y Revuelta, J.L. (2007). Síndrome de desgaste profesional. “Burnout” o síndrome del quemado. Barcelona, España: Editorial Mayo.
- Hernández, M.R. (2016) Autocuidado y promoción de la salud en el ámbito laboral. Colombia, Pontificia Universidad Javeriana.
- Iniesta, A. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde medicina de trabajo. Barcelona, España: Sans Growing Brands.
- Jiménez M., y Guerrero, O. (2007) Reflexiones sobre masculinidades y empleo. México: Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Maldonado Saucedo, M. (2012). Autocuidado del adulto mayor. En C. Vega et al. Autocuidado de la Salud. México: ITESO.
- Martorell, N. y Campos, J. (2014). Traumatización vicaria y catástrofe: una realidad poco conocida [Tesis de grado]. España, Universitat de les Illes Balears.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99 - 113. DOI: 10.1002/job.4030020205.
- Morales, N.G. (2018) Herramientas y estrategias utilizadas para el autocuidado por los psicólogos clínicos guatemaltecos que trabajan como psicoterapeutas. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Muñoz, M.T. y Lucero, B. (2008). Estrategias de autocuidado en el personal de un centro de protección simple. *Psicología y Salud*, 18(001), 123-127.
- Organización Internacional del Trabajo (1981). C155 – Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, (núm. 155). Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016a). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo, *Boletín internacional de investigación sindical*, 8(1-2), Ginebra, Suiza.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016b) Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. Turín, Italia.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos laborales Saludables: fundamentos y modelos de la OMS. Contextualización, prácticas y literatura de apoyo. Ginebra, Suiza: OMS.

Organización Mundial de la Salud. (s.f.). ¿Cómo la OMS define la salud? Recuperado 4 de abril de 2020, de Organización Mundial de la Salud website: <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>

Roca, M. (2002). Autoeficacia: su valor para la psicoterapia cognitivo conductual. *Revista Cubana de Psicología*, 19(3), 195-200.

Rodríguez, L. (2017). Estrés traumático secundario y Autocuidado en Profesionales de la Salud [Trabajo de grado]. Universidad de la República Uruguay, Montevideo.

Rodríguez, R. y Hermsilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Universidad Autónoma de Madrid, España.

Rothschild, B. (2016). *Ayuda para el profesional de la ayuda* (2da Ed.). Bilbao, España.

Secretaría de Desarrollo Social. (2011). *Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía (Síndrome del burnout)*. México D.F.: Autor.

Secretaría de Desarrollo Social. (2012). *Pausas para la salud. Manejo adecuado del estrés y programa personal de autocuidado para las y los trabajadores del INDESOL*. México D.F.: Autor.

Segura, R. y Pérez I. (2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Alternativas psicológicas*, 36, 105-120.

Torrades, S. (2007). Estrés y burn out. Definición y prevención. *OFFARM*, 2(10), 104-107.

Unión General de Trabajadores de Madrid. (2006). *Guía sobre el estrés ocupacional. Observatorio permanente de riesgos psicosociales*. Madrid, España: UGT.

Uribe, J., Rubí P., Pérez C. y García A. (2014). Síndrome de desgaste ocupacional (burnout) y su relación con la salud y riesgo psicosocial en funcionarios públicos que imparten justicia en México D.F. México: Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Vega, N., Sanabria, A., Domínguez, L.C., Osorio, C y Bejarano, M. (2009). Síndrome de desgaste emocional. *Revista Colombiana de Cirugía*, 24:153-64.

Vereau, J. (1998). El autoconcepto y la ansiedad ante los exámenes como predictores del rendimiento académico en estudiantes de secundaria de un colegio nacional de la Molina [Tesis de grado]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

Zamudio G. (2011) *Manual de autocuidado para defensores y defensoras de derechos humanos de migrantes*. México: Soletterre.

