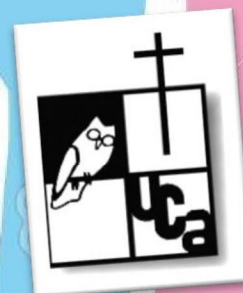




# MANUAL DE AUTOCUIDO EN EL TRABAJO

Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer

El Salvador, 2016



## Diseño y elaboración:

Natalia Andrea Aragón  
Karen Jeannette Arévalo  
Adriana Vanessa Bautista  
Laura Lucía Canizalez  
Julio Héctor Hidalgo  
Andrea Margarita García  
Alexandra Beatriz Gálvez

## Bajo la supervisión de:

Mtra. Ana Lorena de Orellana

Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas”  
Departamento de Psicología y Salud Pública

## INDICE

<b>1. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>2. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>3. MANEJO DEL MANUAL.....</b>	<b>6</b>
<b>4. ESTRATEGIAS DE CUIDO Y AUTOCUIDO</b>	
4.1 Estrés.....	7
4.2 Agotamiento.....	13
4.3 Conflictos entre personas.....	15
<b>5. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>19</b>



## PRESENTACIÓN

Un manual de autocuidado es aquel que busca hacer una contribución al fomento de las conductas seguras, valorizando las condiciones de seguridad, reglas y normas que posibilitan el bienestar de las personas. En este caso, se ha realizado un manual de autocuidado a los cuidadores para el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), siendo un trabajo realizado por el alumnado de la cátedra “Psicología Organizacional”, realizado bajo la supervisión de la Mtra. Ana Lorena de Orellana, Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas”, 2016 - ciclo II. Esto con el fin de aportar elementos para la gestión de la seguridad y de la salud ocupacional, velando porque las personas conserven sus condiciones de salud a través de la promoción de su vida y de su bienestar.

Al ser el ISDEMU una institución que presta sus servicios en favor de las mujeres que enfrentan violencia, la construcción de dicho manual se hace de vital importancia, ya que los profesionales, además de enfrentar sus propias problemáticas de vida, en esta tarea laboral se pueden enfrentar diariamente a diversas historias impactantes, pudiendo generar riesgos psicosociales y estrés. Ante esta problemática, el ISDEMU también ha incluido en su plan operativo anual 2016 un plan para la prevención de riesgos psicosociales y el estrés de origen laboral en el personal del Instituto y con especial énfasis en aquel personal que presta sus servicios en favor de las mujeres que enfrentan violencia.

Es evidente que se hace necesario generar el mayor número de estrategias eficaces posibles para construir una cultura de autocuidado, de los equipos y de las personas, ya que el recurso humano es el más valioso, porque los trabajadores y las trabajadoras el apoyo psicosocial y la promoción del desarrollo integral de la mujer no existe, y la protección social pierde un recurso importante. Con ello, solo con la promoción del autocuidado será posible continuar con estas intervenciones que posibilitan la protección social al servicio de las personas.

Octubre, 2016



## INTRODUCCIÓN

### El estrés y el Síndrome de Burnout en el trabajo

Según Forbes, (2011) el síndrome del "Burnout" se conoce como una consecuencia común dentro de una situación de trabajo en la cual la persona a pesar de su interés y entrega por mejorar la vida de aquellos con quienes se relaciona, con frecuencia ve el fracaso y la miseria en sus prácticas cotidianas en conjunto al sufrimiento, la pobreza, la crueldad, el peligro, el dolor, la preocupación y la muerte.

Se define como un estado emocional que acompaña a una sobrecarga de estrés y que eventualmente impacta la motivación interna, actitudes y la conducta, es comúnmente presentado en profesionales de la salud. Se ha descrito como: agotamiento emocional, disconfort somático, sentimientos de alienación, pérdida de motivación y sensación de fracaso, producto de excesivas demandas de energía, fuerza y recursos. (Forbes, 2011).



Según, Bianchini (1997) dentro de fenómeno este se destacan tres importantes características:

#### **(a) Agotamiento emocional**

El profesional comienza a manifestar respuestas emocionales (actitudes, sentimientos, pensamientos, otras) inadecuadas que pueden volverse crónicas, ya que la energía de los mecanismos de ajuste y adaptación y de los recursos internos se ha debilitado. Generalmente los profesionales deben manejar un estrés que es normal en su área de trabajo y la forma cómo se sobreponen a dicho estrés, es haciéndose de una armadura de despreocupación, la cual puede llegar a ser tan fuerte que no le permita involucrarse afectivamente con las personas a las que ayuda. (Bianchini, 1997)

#### **(b) Despersonalización**

Los profesionales van lentamente desarrollando una imagen pobre de las personas que tratan de ayudar, las tratan mal y les hacen sentir que causan molestia. (Bianchini, 1997)

#### **(a) Reducción personal de talento**

No se puede personalizar el síndrome, porque sería como dejar por fuera todos los demás elementos del ambiente. Muchas veces, las actitudes de defensa, no permiten hacer conciencia de las situaciones emocionales que le están ocurriendo a los trabajadores. Con frecuencia se evade el enfrentamiento y surge la broma, la forma indirecta de comunicación, lo cual resulta en una descalificación y agresión a las personas. (Bianchini, 1997).

## Causas y consecuencias

Según Forbes (2011), los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores promotores del burnout. Considerando que el Síndrome de Burnout es un proceso multicausal y altamente complejo se proponen diversas causas, entre las cuales se destacan:

Como un primer agente de riesgo, el síndrome de burnout relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general, psicólogas/os, doctores/as, enfermeras/os, consultores/as, trabajadores/as sociales y maestros/as, tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición.



Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia (muchas veces valorados positivamente desde la óptica laboral), falta de estimulación, pobre orientación profesional, crisis en el desarrollo de la carrera profesional aburrimiento, aislamiento y pobres condiciones económicas; tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente, para cumplir las labores asignadas o los objetivos irreales impuestos (Forbes, 2011).

Estas causas suelen agravarse según componentes personales como la edad, armonía y estabilidad familiar y sexo, cambios significativos de la vida como la muerte de familiares, matrimonio, divorcio, etc. (Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti, 2006).

Por lo general, envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome.

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros).



El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización (Forbes, 2011).

Dentro de los daños físicos se incluyen alteraciones cardiorespiratorias, jaquecas, fatiga crónica, trastornos del sueño, úlceras y desórdenes gástricos, tensión muscular, mareos y vértigos, entre otras (Marrau, 2004).

El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome (Forbes, 2011).



En el entorno laboral, se manifiesta en disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores (Forbes, 2011).

### ¿Qué se hace frente al estrés en el trabajo y el síndrome de burnout?

Para reducir o prevenir el nivel de exposición a riesgos de lesiones, o enfermedades relacionadas con el trabajo que pueden causar efectos catastróficos es vital instalar una cultura de prevención que vele por el bienestar de las personas y por su crecimiento sustentable (Fernández, 2014; Fundación Iberoamericana de Seguridad Ocupacional, 2016).

### El autocuidado

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido que el autocuidado se relaciona con todo lo que las personas hacen por sí mismas para mantener sus condiciones de salud, con el propósito de promocionar la vida y el bienestar como seres humanos (Hernández, 2015). Se refiere a prácticas cotidianas y a las decisiones sobre estas, que va a realizar una persona, familia o grupo para cuidar de su propia salud. Se convierte en una función inherente a los seres humanos e indispensable para la vida de todos los seres vivos con quienes interactúa (Tobón, 2003).

Estas “destrezas” han sido aprendidas a través de toda la vida, del crecimiento de la persona en el diario vivir, en cada experiencia como cuidador de sí mismo y de quienes hacen parte de su entorno, son de uso continuo y se emplean por libre decisión en búsqueda de prevenir la enfermedad y de fortalecer o restablecer la salud. Todo ello en respuesta a la capacidad de supervivencia y a las prácticas habituales de la cultura a la que se pertenece permitiendo así influir de manera positiva sobre la forma de vivir de las persona (Tobón, 2003).





El autocuidado además de evitar las consecuencias directas de no cuidarse, puede evitar las situaciones que causan mucho dolor, frustración o que truncan los proyectos de vida. Con ello, si se mantiene un buen autocuidado, se puede fortalecer la autoestima, la autonomía, la libertad, la capacidad física e intelectual, etc. Sirve para asumir la responsabilidad de escoger estilos de vida y de trabajo saludables, en la medida de las propias limitaciones y posibilidades, para mantenerse saludable, asegurar el bienestar personal y familiar, progresar en el trabajo y para lograr las metas. Esto es lo que se gana al cuidarse. Con ello, el autocuidado aporta bienestar tanto a la persona misma, a su familia, a la empresa, como al país en general (Medio Ambiente, Salud y Seguridad [AMSS], 2008).



## MANEJO DEL MANUAL

Este manual está organizando en tres temáticas: estrés, agotamiento y conflictos entre personas. Cada una de ellas aborda cinco estrategias sobre el desarrollo del autocuidado profesional en los trabajadores y las trabajadoras del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer.

La primera temática trata sobre el estrés, la segunda sobre agotamiento y la tercer temática sobre conflictos entre personas. Ante todas estas situaciones se desarrollan propuestas concretas sobre cómo se puede implementar el autocuidado profesional durante la labor cotidiana de apoyo psicosocial. Con el estudio de estas tres temáticas y de las diversas estrategias de autocuidado se busca que el equipo de trabajo aplique tales iniciativas, las cuales les permitirán realizar de mejor manera su trabajo diario, prestando servicio a los demás de forma más eficiente, pero además permitirá mejorar su bienestar, conservando sus condiciones de salud.

Se sugiere que este manual de autocuidado sea leído y compartido por la totalidad del equipo psicosocial del ISDEMU, de modo que sea posible que todos los trabajadores y las trabajadoras comprendan la importancia del autocuidado profesional, y que además pongan en práctica todas las estrategias brindadas.

## ESTRATEGIAS DE CUIDO Y AUTOCUIDO

A continuación se presentan algunas estrategias de autocuidado para tres temas fundamentales en el ámbito laboral: (a) estrés, (b) agotamiento y (c) conflictos entre personas.

### A) ESTRÉS

Para la prevención y manejo del estrés se retomaran las técnicas del manual desarrollado por MC- MUTUAL (2008) donde se exponen diversas técnicas tales como:

#### Técnicas de relajación

El objetivo de las técnicas de relajación es reducir el grado de activación física presente en el estrés. Para eso se pueden ocupar las siguientes técnicas:



#### **Técnica de Relajación Progresiva:**

Busca conseguir niveles profundos de relajación muscular a través de distintos ejercicios de tensión/relajación, por ello es importante prestar atención a estas sensaciones (tensión/relajación) para tomar conciencia del cuerpo.

Los pasos a seguir son los siguientes: 1) *Preparación:* Se debe buscar un lugar tranquilo y libre de interrupciones.

- Llevar ropa cómoda que permita la movilidad.
- Reclinarse cómodamente sobre un sillón acolchado o similar y descruzar brazos y piernas.
  - Si es necesario, apoyar la cabeza en un cojín de forma que se encuentre ligeramente levantada.
- Puede comenzarse la relajación realizando tres respiraciones profundas. Se aconseja ir avanzando progresivamente en la relajación, aplicándola cada vez en distintos grupos musculares y practicado unos 15 minutos diarios.
- Si aparecen calambres o molestias durante la práctica, generar menos tensión.

#### *2) Pasos Generales:*

Tensionar voluntariamente cada grupo muscular 3 ó 4 segundos y relajarlo después varios segundos (20-30 sg) siguiendo el siguiente orden. Prestar atención a las sensaciones de tensión y relajación que se generan.

#### Relajación de cara, cuello y hombros:

**Frente:** Arrugar, ejerciendo tensión sobre el puente de la nariz y alrededor de las cejas.

**Ojos:** Abrir y cerrar. Notar la tensión en los párpados y en el exterior de los ojos.

**Nariz:** Arrugar, ejerciendo tensión en el puente y los orificios.

**Boca:** Sonreír ampliamente (o abrir la boca lo máximo posible). Notar la tensión en los labios superior e inferior y en ambas mejillas. Después fruncir los labios.

**Lengua:** Presionar la lengua contra el paladar. **Mandíbula:** Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienas. Cuello y

**Nuca:** Hacer estiramientos del cuello hacia delante-atrás y derecha-izquierda (sin brusquedad).

**Hombros:** Elevar los hombros intentando tocarnos las orejas y después dejar caer.

#### Relajación de brazos y manos:

Contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos.

#### Relajación de piernas:

Contraer primero los músculos de nalgas y muslos. Estirar después una pierna y después la otra levantando la punta del pie hacia arriba y notando la tensión.

#### Relajación de tórax, abdomen y región lumbar:

**Espalda:** Echar el cuerpo ligeramente hacia delante, doblar los codos y tirar los brazos hacia arriba y atrás (sin apretar los puños), notando la tensión en la espalda.

**Tórax:** Inspirar inflando el pecho y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente.

**Estómago:** Contraer el estómago. Después repetir empujando hacia fuera.

#### **Técnica de la Visualización**

Es una técnica sencilla de relajación que podemos practicar en el lugar de trabajo para relajarnos y eliminar tensiones.

Pruebe la siguiente: Cierre los ojos e imagine que se encuentra en una habitación tranquila, no hay nadie cerca y el teléfono está desconectado. Céntrese por ejemplo en la siguiente imagen: el agua corriendo por un río, el ruido al deslizarse entre las piedras... Respire profundamente y disfrute de las imágenes en su mente. Ahora visualice la salida del sol por el horizonte, y cómo transcurre el día hasta la puesta del sol. Puede imaginar cualquier otra escena que le resulte agradable (el mar, niños jugando...). Ahora abra los ojos. ¿SE SIENTE MEJOR?



Técnica de respiración Uno de los síntomas del estrés es la hiperventilación: respiración rápida, acelerada y superficial que contribuye a aumentar los niveles de estrés. Un control correcto de la respiración es una de las estrategias más sencillas y potentes para hacer frente a una respuesta de estrés.

Generalmente al inspirar solemos concentrar el aire en la parte superior de los pulmones resultando una respiración insuficiente y consumiendo además más energía. Si respiramos con el diafragma (desplazando el abdomen hacia fuera y hacia dentro) se dejará más espacio a la caja torácica y a los pulmones para que se expandan, con lo que se consigue una respiración más completa y pausada.

Así pues, la aplicación de dichas técnicas tendrá dos propósitos:

- Enseñar a respirar correctamente en nuestra vida cotidiana.
- Combatir la respiración insuficiente en los momentos de estrés.

### **Técnica Aprende a Respirar**

Una técnica sencilla y rápida para saber si nuestra respiración es diafragmática, consiste en ponerse de pie y colocar una mano sobre el pecho y otra sobre el estómago. Durante un minuto, respire con normalidad. Observe sus manos, ¿cuál de ellas se mueve?

- Si es la mano que está sobre el estómago, está realizando una respiración diafragmática.
  - Si es la mano que está sobre el pecho, la respiración es pectoral o superficial, que es menos eficaz y no contribuye a relajarnos.

Podemos realizar un sencillo ejercicio para analizar y mejorar nuestra respiración. Deberá contar durante un minuto las veces que respira (entendiendo como respiración completa cada vez que inspira aire y lo saca).

¿Cuántas veces ha respirado en un minuto?

Bien, a continuación pruebe a realizar lo siguiente:

- Inspire profundamente intentando desplazar el aire hacia el abdomen hasta que esté lleno (si le cuesta, hágalo llenando los pulmones).
- Aguante el aire durante un par de segundos.
- Saque lentamente todo el aire hasta que no le quede.
- Repita el ejercicio durante un minuto.

¿Cuántas veces ha respirado en un minuto? ¿Ha sentido algún cambio?

La respiración es esencial para la vida, una respiración correcta es una técnica eficaz para afrontar el estrés. Ha de ser natural, completa, tal como lo hacen los bebés. Recuerde que una respiración correcta permite reducir la ansiedad, la tensión muscular y el cansancio.

### **Técnicas cognitivas**

La persona estresada se ve inmersa en un mundo mental de pensamientos distorsionados que no le dejan valorar la realidad con claridad y tomar el mejor camino para su solución. Una de las mejores formas de afrontarlo es tomar conciencia de estos errores de pensamiento para aliviar el estrés.

Los pensamientos distorsionados más comunes son:

- “ *Inferencia arbitraria*: Sacar una conclusión sin pruebas suficientes. Normalmente son predicciones acerca del futuro o juicios de lo que piensan los demás de uno.
- “ *Abstracción selectiva*: Es prestar atención especial a aquellos hechos que corroboren la propia teoría distorsionada. Ej: Juan tiene que dar una charla en público y piensa que sus colegas lo juzgarán mal, prestará mucha más atención a cualquier gesto de desatención, risitas y críticas que no a cualquier comentario positivo.



- “ *Minimización y maximización*: La persona minimiza sus logros o cualidades y maximiza sus errores. Ej: Juan ha realizado correctamente toda la charla menos en un momento dado, que ha titubeado y se ha quedado unos momentos en blanco. Posteriormente, en lugar de valorar que ha conseguido hacer una buena charla en un 80-90% del tiempo, valora su actuación como un fracaso porque ha titubeado y se ha quedado en blanco, lo cual demuestra su teoría de que todo irá mal, y además “Seguro que he provocado que los otros se rían de mí”.
- “ *Sobre generalización*: Consiste en sacar conclusiones generales a partir de un hecho particular. Ej: “Mi superior me ha dicho que tengo que cambiar un punto de mi conferencia. No hago nada bien, soy un inútil”.
- “ *La personalización*: La persona se responsabiliza de toda la situación atribuyéndose el papel de único culpable cuando las cosas no funcionan correctamente. Ej: “Si en esta conferencia la empresa no consigue más clientes será totalmente culpa mía y de mi mala actuación”.
- “ *El pensamiento dicotómico*: Es pensar en términos absolutos de todo o nada, como si fuera lo más natural del mundo. Ej: Si Juan no consigue hacer toda la conferencia impecable es que no vale nada, “Porque yo debo hacerlo todo perfecto, esto es lo natural”.

### ¿Cómo combatir estas ideas irracionales?

- Tomando conciencia de estos pensamientos.
- Sustituyéndolos por una idea racional y objetiva.

Por ejemplo, siguiendo el caso anterior de Juan, ante:

- “Todo irá mal” (inferencia arbitraria) puede pensar “Si me esfuerzo tengo muchas probabilidades de hacer una buena charla”.
- “Esas risitas demuestran que lo he hecho fatal” (abstracción selectiva) puede pensar “Quizá han reído porque estaban haciendo una broma, la conferencia ha sido muy larga, es normal. Además al final me han felicitado en varias ocasiones o sea que en general he hecho un buen discurso”.
- “He titubeado. Mi conferencia ha sido un desastre” (maximización del titubeo, y minimización del resto de la conferencia) puede pensar “Es cierto que durante 5 minutos he titubeado y me ha costado pero el resto del tiempo me he desenvuelto con total soltura”. • “Mi superior me ha dicho que tengo que cambiar un punto de la exposición, esto quiere decir que todo está mal y debo empezarlo todo de nuevo” (sobre generalización) puede pensar “Es verdad, este punto tengo que cambiarlo, pero si del resto no me ha dicho nada es que le parece correcto”.

### **Técnicas de gestión del tiempo**

A menudo cuando una persona sufre estrés se la oye quejarse de que “le falta tiempo” para realizar todas las tareas, por lo que organizar el tiempo es necesario para reducir el estrés.

#### ***Técnica de la Agenda***

Consiste en planificar todas las actividades a realizar el día siguiente, tanto las de trabajo, como las de ocio y los descansos. Organizarlas según su prioridad (urgencia e importancia otorgada). Establecer unos horarios concretos para realizarlas. Al final del día valorar si se han realizado éstas y cómo han sido los resultados, así como el grado de satisfacción conseguido.



#### **PREPARACIÓN**

##### **Paso 1:**

Identificar todas las actividades a realizar durante el día; por ejemplo, imaginar un día normal de trabajo: debe realizar un informe de ventas para su responsable, visitar un par de futuros clientes, asistir a una formación de marketing, pasar pedidos a logística para su tramitación, realizar tres presupuestos para unos

clientes y contactar con otros clientes para avisarles de cuándo les llegará la partida.

**Paso 2:** Si se organiza según la prioridad e urgencia de cada actividad (1 más urgente a 7 menos).

**Ejemplo:**

1. Realizar el informe de ventas.
2. Pasar pedidos a logística para su tramitación.
3. Realizar tres presupuestos.
4. Contactar con clientes para avisarles de cuándo llegará la partida
5. Visitar un par de futuros clientes.

- 6. Asistir a la formación de marketing.
  - 7. Dejar un tiempo para imprevistos (atender llamadas, etc.).
- Si se agrupa según actividades:

- Realizar el informe de ventas y los presupuestos, son tareas de alta concentración. - Pasar pedidos a logística y contactar con clientes para avisarles de cuándo llegará la partida, son tareas telefónicas.
- Visitar a futuros clientes, es una tarea fuera de la empresa.
- Asistir a una charla de marketing, es una tarea formativa.

Según esto un horario de 9 a 18:30 horas se estructurará:

#### AGENDA DÍA

Hora	Actividad
09:00 a 10:30	Realización informe para el jefe (hay pocas llamadas y es prioritario)
10:30 a 11:00	Desayuno
11:00 a 12:30	Realizar las llamadas telefónicas: contactar con logística y clientes.
12:30 a 13:00	Tiempo para imprevistos (atender llamadas, charlar temas relevantes con los compañeros...).
13:30 a 15:00	Comida.
15:00 a 16:30	Realizar los presupuestos (hay pocas llamadas y poca gente en la oficina. Prioritario).
16:30 a 17:00	Tiempo para imprevistos.
17:00 a 18:00	Reunión formación.
18:00 a 18:30	¿Realizar visitas a futuros clientes? ¡No queda tiempo!

Como se ha visto, no hay tiempo de realizar las visitas a futuros clientes. Esto hay que tenerlo en cuenta para avisar a estos o al superior. Ser realistas con lo que no se va a poder hacer también ayuda a ser más eficiente en el trabajo y a reducir el estrés.

#### **Hábitos de vida saludable (El Sueño)**



El papel del sueño es fundamental para una recuperación física y psíquica. Además, estudios recientes indican que durmiendo se asimilan todos los aprendizajes del día.

¿Qué se puede hacer para combatir el insomnio?



- “ Intentar llevar horarios regulares de trabajo, comida y sueño durante por lo menos seis días (tiempo en el que el cuerpo se acostumbra a un ritmo).
- “ No tomar sustancias estimulantes ni tranquilizantes por lo menos unas 5 horas antes de ir a dormir.
- “ Intentar relajarse una hora antes de ir a la cama (tomar un baño caliente, escuchar música tranquila...).
- “ No realizar justo antes actividades que requieran mucho esfuerzo físico o intelectual.
- “ No utilizar la cama para trabajar, sólo para dormir.
- “ Si no se puede dormir no esforzarse, esto puede dar el resultado contrario y aumentar el nerviosismo: tomar algo caliente, levantarse y practicar técnicas de relajación o hacer una actividad monótona/aburrida hasta que el sueño reaparezca.
- “ Intentar que el dormitorio esté a una temperatura adecuada (ni excesivo calor ni frío), en ausencia de luz o muy tenue y aislarse de posibles ruidos.

## B) AGOTAMIENTO EMOCIONAL



### Estrategia Emocional

Labrador (1991, 1992) y Sandin (1995), citados en Guerrero y Rubio (2005), han explicado que la tensión puede ser controlada al controlarse igualmente los síntomas físicos pero, sobre todo, cambiando los sentimientos que se poseen en torno a la tensión que se ha generado. Manejar las emociones es importante para disminuir el agotamiento, es por ello que es necesario tomar en cuenta ciertas cuestiones tales como: (a) tratar de no

implicarse emocionalmente; (b) visitar a un profesional idóneo para lograr identificar los síntomas y finalmente tomar un tiempo libre, independientemente de los resultados dados en el diagnóstico.

Según Quiceno y Vinaccia (2007) .Una estrategia personal a tomar en cuenta sería que cada vez que la persona se encuentre en una situación de trabajo que le haga sentir que se encuentra en conflicto, se retire de la situación para meditar con respecto a ella. Escribir y dibujar en una página los sentimientos que le genera la situación y luego romperla para liberar tensión emocional. Luego, recrear en la mente lo positivo que existe en el trabajo que puede ayudar a vencer esos sentimientos negativos, esto mientras se realiza una técnica de relajación del estrés.



### **Estrategia de evitación de la sobrecarga**

Además de la necesidad de no implicarse emocionalmente, es necesario establecer los límites entre el trabajo y la vida personal para que no exista una sobrecarga de este. (Quiceno, Vinaccia, 2007). Dentro de la misma administración adecuada del tiempo, es necesario tomar en cuenta el establecimiento de prioridades. Sobre todo, dedicar tiempo para una única actividad a la vez y bajo estándares de tiempo adecuados. Es decir, que no se debe de permitir que una sola actividad consuma demasiado tiempo, y al mismo tiempo, no se debe de permitir que esta no disponga del tiempo adecuado. (Bienestar180, 2016). La estrategia personal a considerar va encaminada a que la persona adquiera una agenda administradora de tiempo que le permita llevar un registro de lo que tiene que realizar para no trabajar de más o a distiempo. Además, para evitar el sentimiento de sobrecarga, es recomendable que la persona se aleje del espacio de trabajo durante 15 minutos y realice ejercicios de estiramiento. Así mismo, se debe evitar hablar de situaciones concernientes al trabajo en el periodo de descanso.

### **Estrategias cognitivas**

Otras técnicas a utilizar para el manejo del agotamiento o burnout son las técnicas cognitivas que de acuerdo a Guerrero y Rubio (2005): El abordaje cognitivo busca mejorar la percepción, la interpretación y la evaluación de los problemas laborales que posee el individuo. Entre las técnicas cognitivas más usadas destacan la desensibilización sistemática, reestructuración cognitiva, eliminación de conductas irracionales, etc. El uso de las técnicas de la terapia cognitivo conductual son bastante funcionales para la evaluación de los pensamientos en torno al trabajo y el ambiente que se desarrolla en este.



Con ello, el individuo podrá adquirir una nueva forma de visualizar los problemas laborales. La estrategia personal a considerar es realizar un cuestionario de autoevaluación cada cierto tiempo. Dicho cuestionario de reflexión incluye preguntas tales como: ¿Esta situación representa una amenaza para mí? ¿Pone en peligro mi bienestar? ¿Qué instrumentos tengo para hacer frente a esta situación? ¿Qué puedo hacer? Y sobre todo: ¿Es esto una amenaza real o un reto?

### **Estrategia social**

La intervención del grupo de apoyo del empleado es fundamental, especialmente de su equipo de trabajo ya que ellos comprenden la situación que la persona está experimentando. En el nivel grupal y laboral la estrategia por excelencia es la utilización del apoyo social en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores. A través del apoyo

social en el trabajo los individuos obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejorar las que ya poseen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas. Una opción a considerar es que el individuo, además de apoyarse de su grupo de trabajo, se apoye de su grupo de apoyo en la vida cotidiana. Por ejemplo: familia, amigos, conocidos y la comunidad en general. (Gil, 2003) La estrategia a considerar implica la realización de grupos de conversación dentro del trabajo, en los que las personas pueden contar sus problemáticas, desahogarse, recibir y dar consejos con respecto a las situaciones difíciles que cada uno de los individuos está experimentando. En dichos grupos, los integrantes tomaran turnos para decir las características positivas de cada una de las personas que pertenecen.

### **Estrategia de mejoramiento del clima laboral**

Sin duda alguna, el lugar de trabajo es un factor clave para evitar el origen del agotamiento emocional. Debido a que antes de que se presente el agotamiento emocional se dan episodios de estrés laboral, es necesario eliminar las fuentes de estrés en el trabajo. Aunque el empleado, muchas veces, es un agente pasivo en los procesos de la empresa; este puede llegar a incidir en ella a través de dar opiniones a la gerencia. Además, puede hacer el esfuerzo para mejorar el clima laboral dentro de sus posibilidades. Por ejemplo: una realización adecuada del trabajo, un claro conocimiento sobre los procedimientos, un claro conocimiento sobre sus derechos, etc. El empleado debe de hacer lo posible para colaborar en aspectos tales como: modificación de aspectos disfuncionales en la estructura de la organización, comunicación asertiva, formación personal, ambiente físico y realización de tareas. (Gil, 2003). Se propone realizar grupos focales frecuentemente, moderados por personal de la gerencia. Dichos grupos estarán enfocados en el planteamiento de recomendaciones por parte del personal hacia el grupo ejecutivo, los cuales deberán de discutir los problemas y posibles soluciones.



### **C) CONFLICTOS ENTRE PERSONAS**

#### **Mutuo apoyo y contención de equipo: Refuerzo mutuo de características personales y profesionales en un sentido positivo y constructivo.**

Como parte del auto cuidado de equipo, es siempre relevante para éstos reforzar las confianzas, la unión y colaboración grupal desde la valoración y el reconocimiento positivo y constructivo de sus integrantes, como una medida de acompañamiento y de bienestar (Homa, Jara y Mora 1993).



Para este propósito, se propone que cada cierto tiempo el equipo elabore un listado con los nombres de los integrantes del equipo profesional del que se es parte, señalando para cada uno sus principales características positivas, las que podemos mencionar de diferente forma; lo importante es reconocerlas colectivamente y generar una conversación inclusiva al respecto (Homa, Jara y Mora 1993).

Nombre	Cualidad reconocible	Aporte destacables	Mayor Fortaleza	Aspecto más querible
Juana	Honesta	Comida	Disciplinada	Solidaridad



**El juego de la resolución de conflictos: Una alternativa al debate tradicional**

El juego de resolución de conflictos es una alternativa nueva y retante al debate tradicional. En vez del debate competitivo, el juego usa un sistema no adversarial con una oportunidad para el diálogo constructivo que puede ser sostenido.

En el debate tradicional, los participantes discuten sobre un tema con el propósito de refutar al oponente. El juego de resolución de conflictos requiere que los participantes construyan y le añadan valor a los puntos de vista de los demás. El juego premia las respuestas creativas a los argumentos de otros, en vez de la oposición de ellos (Morales y De Paz, 2003).

Contrario al Debate tradicional, el Juego de Resolución de Conflictos cambia la oposición a cooperación. Le enseña a los participantes a responder con un razonamiento bien desarrollada y a diseñar opciones innovadoras para resolver temas de manera conjunta (Morales y De Paz, 2003).

En el juego de la resolución de conflictos, se enfatiza el que todos y todas ganen y en ambos lados hay ganadores/as. El ganarle al otro/a es reemplazado por el énfasis en resolver el conflicto (Morales y De Paz, 2003).

**Arte terapia grupal.**

La arte terapia es una técnica asistencial que utiliza la creación artística como herramienta para facilitar la expresión y resolución de emociones y conflictos emocionales o psicológicos. El arte terapia como disciplina presenta un inherente carácter interdisciplinario que reúne el arte y la salud, permitiendo a las personas disfrutar de autonomía, libertad e inclusión social. Esta puede ayudar a que la persona descubra recursos propios como: la capacidad de conectarse con sí mismo, reflexionar juntos algunas prácticas laborales, se



fomenta las relaciones laborales, se trabaja el autocuidado como una labor mutua y se desarrolla la integración del grupo de trabajo (Ovalle, 2007).



Ésta técnica ofrece a la persona un espacio donde se reconoce y canaliza la energía creadora y le brinda alternativas distintas a la somatización, la enfermedad, a través de la posibilidad de reflejar simbólicamente los conflictos, creando un espacio de liberación, de libertad para soluciones nuevas, abriendo la posibilidad de nuevos sentidos a las prácticas laborales. Por otra parte, el arte terapia grupal ayuda a que los miembros del grupo interactúen y compartan ideas o sentimientos entre ellos.

Esta dinámica permite crear nuevos modos de relacionarse entre las personas dentro del lugar de trabajo. Además, la persona puede ampliar sus posibilidades de lenguaje, incentivando la exploración de los sentidos, la corporalidad y el aspecto emocional está siempre presente. Es importante señalar que la imagen visual que se crea durante el proceso grupal favorece los procesos de contención y cohesión grupal, enriqueciendo la dinámica grupal (Ovalle, 2007).

#### **Ventajas de la arte terapia en la salud de la persona se encuentran:**

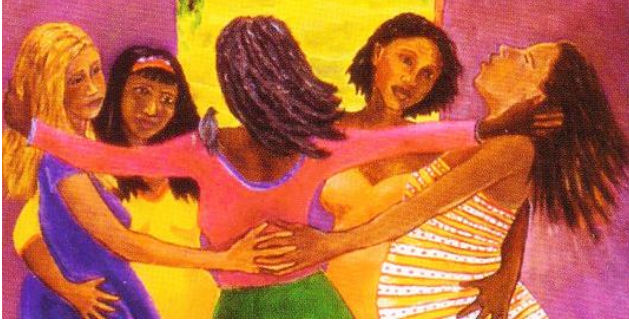
- (a) el alivio de la tensión a través del proceso de creación
- (b) permite la expresión de sentimientos ambiguos y conflictivos
- (c) se libera el material inconsciente en la persona
- (d) es una canal de expresión de las emociones que en ocasiones pueden ser inaceptables.
- (e) Fomenta la empatía en las relaciones interpersonales.

#### **Ejercicios que se pueden desarrollar con un grupo en Arteterapia.**

- (a) Dibujar o pintar las emociones o experiencias importantes.
- (b) Creación de un mural grupal.
- (c) Representar un guerrero o una guerrera.
- (d) Dibujar algo que nos gusta o lo contrario, algo que no es asusta.
- (e) Trabajar con arcilla.
- (f) Representarnos en un animal o objeto.
- (g) Crear una revista que represente al grupal.
- (h) Hacer mandalas.



#### **Negociación colectiva**



Este es un proceso de negociación entre un empleador o grupo de empleadores y una o más organizaciones de empleados que busca alcanzar mejorar alguna condición o conflicto laboral teniendo como producto del proceso es la cooperación continua entre empleados y empleadores que se apoya en la toma de decisiones basada en el consenso. La

importancia de establecer estos mecanismos de negociación colectiva se destaca para estimular y fomentar entre los empleadores y las organizaciones de empleadores, por una parte, y las organizaciones de trabajadores, por otra, el pleno desarrollo y uso de procedimientos de negociación voluntaria, con objeto de reglamentar, por medio de contratos colectivos, las condiciones de empleo (Perez, 2010).

En esta se hacen compromisos, se reconocen las necesidades e intereses de ambas partes y se tienen en cuenta mediante el debate, la concesión y el compromiso, se crean nuevos



derechos y obligaciones, y continúa la distribución del poder. La negociación es la base para la resolución de conflictos y los mantiene bajo el control de las partes en conflicto. La resolución de conflictos mediante la negociación es una característica de un sistema de relaciones laborales, en el que las interacciones se basan en un poder compartido y en el cual la búsqueda de consenso para la toma de decisiones se acepta como normal (Perez, 2010).

### **Estrategia de las 3 erres (Resentimiento, requerimiento, reconocimiento)**

En esta estrategia una de las partes explica lo que le hace sentirse ofendido, molesto, resentido (debe usar los mensajes "yo", y es aconsejable comenzar manifestando una alabanza sobre el otro), la otra parte escucha sin interrumpir. Se cambian los papeles y la segunda parte explica su resentimiento (Tobón, 2003).

Luego, la primera parte dice su petición, su requerimiento, lo que el otro puede hacer para evitar o disminuir el resentimiento. Se vuelven a cambiar los papeles. Es preciso evitar la reiteración continua de nuevos resentimientos no acompañados de peticiones concretas de actuación. Después, la primera parte explica qué requerimientos de la otra parte estaría dispuesta a asumir (sin condiciones). Se cambian los papeles. Este es el punto más importante, hay que conseguir una mínima aceptación de modificación de conducta o actuación por ambas partes. Por último se establece una negociación sin perdedor. (Tobón, 2003).

## BIBLIOGRAFÍA

- Bianchini, M. (1997). El Síndrome del Burnout en personal profesional de la salud. *Medicina Legal de Costa Rica*, 13-14(2-1-2), 189-192. Recuperado en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S140900151997000200017&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140900151997000200017&lng=en&tlng=es).
- Fernández, W. (2014). *Importancia de la salud ocupacional en una organización*. Especialización Administración en seguridad. Universidad Militar Nueva Granada: Colombia, Bogotá. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12671/1/Fernandez.pdf>
- Forbes, R. (2011) *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Recuperado de [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101110/Sindrome\\_de\\_Burnout\\_-\\_sintomas\\_causas\\_y\\_medidas\\_de\\_atencion\\_en\\_la\\_empresa.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101110/Sindrome_de_Burnout_-_sintomas_causas_y_medidas_de_atencion_en_la_empresa.pdf)
- Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (2016). *¿Qué es el autocuidado en el trabajo?* Recuperado de <http://www.fiso-web.org/Content/files/articulos-profesionales/3749.pdf>
- Hernández, M. (2015). Autocuidado y promoción de la salud en el ámbito laboral. *Revista Salud Bosque*. 5(2), 79-88.
- Medio Ambiente, Salud y Seguridad [MASS] (2008). *Autocuidado*. Recuperado de <http://www.alv-logistica.org/docs/GuillermoCardenasHernandez.pdf>
- Ovalle, C. (2007). *Arteterapia para la promoción de salud laboral: experiencia de autocuidado con un equipo de salud*. Universidad de Chile. Santiago: Chile. Recuperado de [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2007/ovalle\\_c/sources/ovalle\\_c.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2007/ovalle_c/sources/ovalle_c.pdf)
- Pérez, F. *El conflicto laboral en la actualidad: los nuevos conflictos* [en línea] 2010, 16 (Sin mes): [Fecha de consulta: 16 de septiembre de 2016] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19718016012>> ISSN 0717-2877
- Thomaé, M., Ayala, E., Sphan, M. y Stortti, M. (2006). Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de Medicina*, 153, pp.18-21. Recuperado de [http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5\\_153.htm](http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5_153.htm)
- Tobón O. (2003). El autocuidado una habilidad para vivir. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*. Disponible en [http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%208\\_5.pdf](http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%208_5.pdf)



# MANUAL DE AUTOCUIDADO EN EL TRABAJO