



Carrera:
Psicología Industrial

Diplomado:
Desarrollo de Competencias Blandas para la Gestión de las Emociones

Proyecto:
Manejo de Crisis y Gestión de las Emociones

Autores:
Andrea Isabel Álvarez Polanco Matrícula 13-6096
Altagracia Reyes Tavárez Matrícula 14-7373

Facilitadores Acompañantes:
Carmela Almonte Mirtha Gómez
Carmela Almonte
Luz Celeste Pérez Castro

Agosto, 2020
Santiago de los Caballeros,
República Dominicana

Índice

Objetivos	3
General	
Específicos	
Introducción	4
I – Inteligencia emocional – canalizando las emociones	5
- 5 herramientas según Daniel Goleman	
II- Manejo efectivo de la crisis	7
- Situaciones generadoras de crisis	8
- Estrategias y recursos técnicos fundamentales de la intervención en la crisis.	9
III- Abordaje de los conflictos en el ámbito laboral	10
- Herramienta sugerida para abordaje de conflictos en el ámbito laboral	11
IV- Enfoque y herramientas desde el coaching.	12
(Emociones, crisis y conflictos)	
- Emociones	12
- Crisis	13
- Conflicto	14
Conclusión	16
Bibliografía	17

Objetivos

General

- Buscar resoluciones a emociones, crisis y conflictos en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana del ser humano con diferentes herramientas de la psicología y el coaching.

Específicos

- Conocer las emociones, cómo se manifiestan y cómo puede ser canalizadas o interpretadas.
- Identificar las situaciones generadoras de crisis y cómo manejarlas.
- Desarrollar herramientas para la resolución de conflictos en el ámbito laboral.

Introducción

La inteligencia emocional es la capacidad de entender las emociones ajenas, comprender las nuestras y gestionar nuestros estados sentimentales. Cualidades como la empatía, el control emocional la motivación o las habilidades sociales forman parte de un espectro de capacidades comprendidas dentro del nicho de la inteligencia emocional. Estos diferentes estados emocionales cuando no pueden ser bien canalizados tienden afectar a la persona lo que implica que pueden caer en un estado de crisis.

La crisis es una coyuntura de cambios en cualquier aspecto de una realidad organizada pero inestable, sujeta a evolución. La crisis puede designar un cambio traumático en la vida o salud de una persona o una situación social inestable y peligrosa en sus diferentes ámbitos, lo que puede traer consigo los conflictos especialmente en el ámbito laboral.

El conflicto es inevitable, es parte inherente en las relaciones interpersonales, representa un continuo ajuste de la realidad interna y externa dado que todo está en movimiento, tanto a nivel individual como grupal, a nivel familiar o laboral, todos los espacios que llenamos como personas fluyen y se desarrollan incesantemente obligándonos a realizar ajustes cada cierto tiempo y esos ajustes son los conflictos.

Al aceptar y entender que los conflictos están siempre vinculados a nosotros, lo importante es establecer estrategias para abordarlos y cómo manejarlos.

Este estudio está centrado en como canalizar las emociones, el manejo efectivo de la crisis y la resolución de conflictos desde una perspectiva de coaching.

I- Inteligencia emocional – canalizando las emociones

Definimos la inteligencia emocional como la capacidad de entender las emociones ajenas, comprender las nuestras propias y gestionar nuestros estados sentimentales.

Cualidades como la empatía, el control emocional, la motivación o las habilidades sociales forman parte de un espectro de capacidades comprendidas dentro del nicho de la inteligencia emocional.

El estudio del impacto de los sentimientos y las emociones en el ambiente organizacional ha adquirido relevancia en los últimos años, también ligado al concepto de inteligencia emocional.

Expertos aseguran que la medida de la inteligencia no es el coeficiente intelectual, sino las emociones. La clave está en hacer uso de ellas de forma inteligente, en beneficio propio y en pos de mejorar resultados a nivel general.

Según Daniel Goleman, psicólogo estadounidense, hay cinco elementos principales (herramientas) de la inteligencia emocional en el liderazgo:

- Conciencia de sí mismo.
- La autorregulación.
- Motivación.
- Empatía.
- Las habilidades sociales.

1) Autoconciencia

Consiste en analizar la capacidad de conocimiento que cada individuo tiene de sí mismo, a fin de establecer el contacto con nuestros propios sentimientos y poderlos diferenciar entre ellos con el objetivo de orientar nuestra conducta a lo que necesitamos y deseamos. Las personas que poseen una mayor comprensión de sí

mismos y una más clara certeza de sus diferentes emociones saben dirigir y manejar mejor y de forma mucho más eficaz sus propias vidas.

2) Autocontrol

El autocontrol emocional nos da la capacidad de poder demorar la satisfacción y de poder obtener refuerzos a medio largo plazo demorando las gratificaciones momentáneas y así poder sofocar la impulsividad que en algunos momentos tanto nos perjudica.

Con mayor autocontrol podemos autorregular nuestras emociones y sentimientos y ser más prácticos socialmente, en momentos generadores de estrés o en aquellos momentos que “se necesita tener la cabeza fría”.

3) La motivación

La motivación y la emoción no nos dejan indiferentes, sea cual fuere, nos moviliza hacia algún sitio. La motivación es una fuerza que nos impulsa, nos da energía adecuada para emprender y alcanzar las metas que nos propongamos. Y las emociones nos dan información sobre nosotros mismos y nuestros estados de ánimo, porque son reacciones de informaciones que recibimos del exterior y nos hacen reaccionar. Por eso en casi todos los órdenes de la vida la motivación y la emoción son claves de cualquier logro y progreso. La motivación puede ser intrínseca o extrínseca, dependiendo si viene generada de uno mismo o de tu entorno, pero está demostrado que la automotivación es la que mayor satisfacción genera, y de la que poseemos mayor control.

4) La empatía

La empatía consiste en entender la realidad existencial del “otro”, “ponerse en su lugar”, “caminar en sus zapatos”...intentando ponerse a uno mismo entre paréntesis dejando a un lado nuestras creencias, valores, experiencias, siendo lo más neutro y abiertos posibles.

Con ello podemos detectar las señales externas que nos indican lo que necesitan o quieren los demás. Esta habilidad emocional es fundamental en las relaciones sociales, en las relaciones con los demás y en la vida.

5) Las Habilidades sociales

Las habilidades sociales son, junto con la empatía, la capacidad que podemos tener y aprender las personas para manejar y desenvolvernors de forma adecuada en las relaciones con los otros, y dirigirnos hacia la dirección que se desee ya sea buscando un acuerdo, conocer a una persona o ayudar a un ser querido.

A modo de resumen, en general, la inteligencia emocional es aquella cualidad que te permite interactuar con los demás, trabajar en grupo, tolerar situaciones difíciles y de conflicto, fortalecer vínculos afectivos, establecer una empatía social, controlar los impulsos y mantener niveles adecuados de humor.

II- Manejo efectivo de la crisis

Situaciones generadoras de crisis:

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

Existen diferentes razones por las cuáles un paciente, o u ambiente laboral pueden verse afectados por una crisis emocional que los lleve a afectar también otros ámbitos de su vida.

Las situaciones que pueden generar una crisis son las siguientes;

- a) Una amenaza a las necesidades instintivas o al sentimiento de integridad física y emocional.
- b) Una pérdida (de una persona, habilidad o aptitud).
- c) Un reto que amenaza con sobrepasar las capacidades del individuo.

En cada caso, los procesos cognoscitivos median entre el suceso y la respuesta del individuo al mismo.

El generador de la crisis no es el conflicto en sí, sino la respuesta del sujeto ante dicha eventualidad. Es decir, el problema no es el problema sino la respuesta expresada ante el suceso. Por lo anterior, es totalmente natural y comprensible que ante un mismo acontecimiento un sujeto cree una crisis y otro no.

A manera de síntesis, es posible definir la crisis como “una desorganización yoica transitoria con probabilidad de cambio”. Es decir, en una situación de crisis se rompe el “equilibrio inestable” que conforma la salud mental del individuo, pero de forma transitoria no permanente.

Pero este desequilibrio no es infecundo, ya que puede fortalecer más al individuo, dando pie a nuevas formas de comportamiento o activando mecanismos diversos además de posibilidades que hasta ese momento han sido desconocidas incluso para el afectado.

Así pues, la crisis, por sí misma, no es negativa, sino que todo dependerá del abordaje que tome el sujeto ante cualquier eventualidad

Estrategias y recursos técnicos fundamentales de la intervención en la crisis.

Generales:

- La intervención debe ser temprana y eficiente: inmediatez en la atención y proximidad física.
- **Objetivos bien definidos a corto plazo, con expectativas realistas:** La intervención será dirigida a reducir síntomas y estabilizar la situación psicológica de la persona, no es un procedimiento mágico que borra las experiencias vividas.

- Procedimientos simples y bien orientados.
- **Técnicas de múltiple impacto:** movilizar todos los recursos (profesionales, sociales, familiares e individuales) disponibles.
- Pragmatismo y flexibilidad.
- Enfoque integral, además de la acción curativa o asistencial debe enfocarse con perfil preventivo y perspectiva social.

Recursos técnicos específicos:

- **Apoyo humano y empatía.** Fortalecer la solidaridad grupal, familiar y social.
- Racionalidad.
- **Reestructuración y reorientación de la vida de las personas ante la situación caótica experimentada:** Aprender a ver o repensar acerca del incidente crítico, de una forma menos tóxica para contrarrestar la emoción excesiva
- **Expresión abierta de emociones y verbalización del trauma, lo cual ayuda a la reducción de síntomas:** Muchas de las técnicas de tratamientos de las reacciones postraumáticas se basan en la habilidad de las personas para reconstruir e integrar las memorias traumáticas, usando la expresión verbal.
- Comprensión de la pérdida de control como una posible reacción normal ante una situación anormal.
- Resolución de problemas concretos de la vida de las personas
- **Uso de recursos espirituales o de fe y religiosidad:** Las intervenciones en crisis basadas en la ayuda espiritual ofrecen perspectivas muy favorables cuando son bien conducidas.
- **Intervención para grupos pequeños de víctimas primarias, secundarias o terciarias:** (los directamente afectados, sus familiares y amigos cercanos, socorristas y personal de ayuda humanitaria).
- Información para el manejo de la crisis en grupos grandes de víctimas primarias.
- Programa de soporte en desastres para socorristas y personal de ayuda humanitaria que actuó directamente en la emergencia.

- Mecanismos de seguimiento y para referir a los sobrevivientes con personal especializado.

II- Abordaje de los conflictos en el ámbito laboral

¿Qué es un conflicto laboral?

Un conflicto laboral es un conflicto que sucede dentro de una empresa, generalmente cuando los empleados y empleadores persiguen diferentes objetivos y no logran llegar a un acuerdo entre sí. Esto conduce a que el ambiente de trabajo sea tenso y que se vuelva difícil seguir con las funciones laborales de la empresa.

De esta manera, para que haya un buen desarrollo en la compañía y exista un buen ambiente laboral, es de vital importancia que el líder de la empresa se encargue de resolver dichos conflictos.

¿Cómo gestionar un conflicto laboral?

Para comenzar y aunque sea una obviedad, hay que decir que no es sencillo, ya que en los conflictos laborales median muchos factores, que en ocasiones están ocultos para la otra parte o para aquel que asume el papel de moderador.

Lo básico para gestionar un conflicto laboral es sentarse a realizar un análisis exhaustivo del mismo; de ello deberemos obtener como mínimo la siguiente información:

- Si el conflicto es operativo, es decir, por alguna tarea concreta, o si es personal.
- ¿Quiénes son los protagonistas de dicho conflicto, tanto las personas que intervienen directa como indirectamente en el conflicto?
- ¿Cuáles son los objetivos de cada una de las partes implicadas?

– ¿Cuáles son los intereses y necesidades de cada una de las partes?

A partir de aquí, podemos, si queremos tomar el papel de moderadores, buscar más información, como el poder que tienen ambas partes en la propia organización (escalón de la jerarquía), las emociones y sentimientos implicados en el conflicto, la percepción del problema que tiene cada protagonista, los estilos de afrontamiento que utilizan ante esta situación, etc.

Una de las mejores formas de gestionar un conflicto laboral, y en general en nuestra vida diaria, es a través de la mediación. Método en el que profundizaremos en próximos artículos, con el fin de daros pistas de cómo realizarlo correctamente.

Herramienta sugerida para abordaje de conflictos en el ámbito laboral

Documento guía o Manual para resolución de conflictos

Luego de estudiar la empresa donde ingresamos como gestores humanos o encargados de la convivencia laboral debemos identificar las vías o procedimientos para abordar los inevitables conflictos que podrían surgir.

La herramienta que proponemos es un manual o documento guía el cual debe estar disponible para los colaboradores en cualquier etapa de su vida en la empresa y dar conocimiento de este y hacer hincapié en sus pautas al momento de la inducción.

Recomendamos que dicho documento debe contener principalmente los siguientes puntos:

- 1) Los tipos de conflictos que pueden surgir.
- 2) Clasificación de gravedad de los diferentes conflictos.
- 3) Pasos a seguir por la directiva o departamento de Gestión Humana al momento de presentarse un conflicto.
- 4) Pasos a seguir por parte de los colaboradores (involucrados o no) al momento de presentárseles un conflicto.

- 5) Compromiso de la directiva, RRHH y colaboradores (involucrados o no) al momento de presentarse un conflicto.
- 6) Comportamiento esperado en general por parte de ambas partes.
- 7) Este documento debe ser explicado al momento de la inducción, teniendo en cuenta que la complejidad o tamaño de este, dependerá de la cultura de la empresa, su número de empleados, constitución jerárquica y otros factores propios de la organización.
- 8) También se recomienda tocar este tema con la seriedad que lo amerita, sin embargo, al tratarse de un proceso de inducción y del tema de conflictos, consideramos que la información debe ser entregada de manera que el colaborador sienta que hay sinceridad en los procesos y en confianza de seguirlos.

III- Enfoque de las emociones, las crisis y los conflictos desde una perspectiva de coaching.

Emociones:

Para el manejo o canalización de las emociones, el coaching podría jugar un papel importante en este. Se podría iniciar conociendo al cliente por medio de preguntas que nos ayudaran a meditar y a analizar las situaciones actuales.

1. ¿Qué es lo que falta en tu vida que, de estar presente, haría que la vida te resultaría mucho más satisfactoria?
2. ¿Qué harías si supieras que no vas a fracasar?
3. ¿Qué actividades tienen corazón y significado para ti?

4. ¿Qué paso podrías dar ahora mismo que tendrían el mayor impacto en tu situación actual?
5. ¿Cuándo no eres capaz de reírte de ti mismo?
6. ¿Cuándo cedes tu poder?
7. ¿A quién?
8. ¿Qué te saca de tus casillas?
9. ¿Qué aportas que es único?
10. ¿Qué habilidades y talentos posees que no utilizas al 100%?
11. ¿Quién es tu referente de éxito?
12. ¿Qué aspecto debería tener tu vida en un año?
13. ¿Quién te puede ayudar a llevar las riendas de tu vida?

Crisis

1. ¿Qué te lleva a hacer lo que haces?
2. ¿Qué valor tiene para ti?
3. ¿Qué pasaría si no lo hicieras?
4. ¿Con qué lo comparas, a qué se parece?
5. ¿Qué consideras enriquecedor en todo esto?
6. ¿Qué nuevas acciones realizaría?
7. ¿Qué harías de forma diferente?
8. ¿De qué otras cosas serías capaz?

Creencias limitadoras que generan crisis.

- No puedo dirigir mi vida, las circunstancias me obligan.
- No puedo cambiar nada, es como ir contra un muro.
- Vivimos en un mundo de escasez y competitividad.
- No me puedo permitir equivocarme.

- El dinero envilece.
- Tengo que planificar hasta el más mínimo detalle.
- El pasado no puede reescribirse.
- Para tener éxito, debo seguir los consejos de los expertos.
- Hay que ser realista.
- No dejo de encontrar obstáculos en todo lo que emprendo.

Actitudes que te llevan a conclusiones potenciadoras

- Yo atraigo dinero hacia mí porque no solo viviré cómodamente y podré producir más, sino que también podré ayudar a los que me necesitan.
- Tengo la certeza absoluta de que alcanzaré mi meta; los detalles no me detienen.
- Puedo reinterpretar mi pasado para sacar provecho y enseñanzas de él.
- Para llegar a mi meta, confío en mí mismo y en mi potencial.

Conflicto

Preguntas para identificar o descartar una situación de conflicto

1. ¿Se trata de un problema o de una percepción personal?
2. ¿Todos en el equipo están de acuerdo en ello?
3. ¿Se trata del punto de vista de una persona que no está interpretando adecuadamente el escenario?
4. ¿Cómo sabes que algo está mal, qué es un problema?
5. ¿Qué es lo que deseas hacer al respecto?
6. ¿Qué prioridad se le asignará para encontrar la solución?

Herramientas para resolver conflictos

1. Contención

El orden emerge de los sistemas caóticos, por tanto, la contención implica poner límites al caos.

2. Confrontación

Confrontar significa ponerse “frente a frente”. Mediante la confrontación se saca el conflicto.

2- Colaboración

La colaboración reorganiza el modo de relacionarse de las personas. Crea una nueva relación. Aceptar, que dos cabezas, piensan mejor que una.

3- Compasión

Ayuda a restablecer la confianza perdida en el conflicto, permitiéndonos comprender lo que nuestros adversarios piensan, y sus razones. No es necesario estar de acuerdo con nuestros enemigos, pero sí comprender.

Preguntas para trabajar con los colaboradores

1. ¿Cómo te involucraste en el problema?
2. ¿Qué es lo que podría empeorar el problema?
3. ¿Qué es lo que hace aferrarte al problema?
4. ¿Quiénes consideras deben participar en la búsqueda de soluciones?
5. En escala de 1 al 10 ¿Qué grado de complejidad le asignas a este problema?

Conclusión

Encontrar soluciones desde una perspectiva de coacción es muy efectivo, esta herramienta da la oportunidad de apoyar de manera no intrusiva a los empleados para que ellos mismos sean quienes generen las soluciones a sus propios problemas.

El coaching en gestión de conflictos puede ser un paso muy útil para conseguir la reconciliación de diferencias, la resolución de conflictos o como una herramienta de garantizar una gestión eficaz de las interacciones en el lugar de trabajo, en la gestión de los estados de crisis y en la canalización efectiva de las emociones.

Cabe resaltar la importancia del coaching como herramienta, es especialmente útil en procesos de cambios y momentos de crisis, de ahí su utilidad en una entidad tan cambiante como la familia, en el que sus miembros crecen, envejecen y van adoptando distintos roles a lo largo de la vida.

Podemos concluir resaltando que el coaching es un proceso creativo en el que una persona que es el coach con conocimientos sobre un tema específico, sirve de ayuda a otra persona para que esta puede maximizar su potencial personal y profesional, por lo general es una persona muy observadora, proactiva, dinámica y entusiasta.

Toda persona puede lograr grandes oportunidades en su vida cotidiana y como profesional, sin embargo no todos descubren ese potencial escondido y es donde con la ayuda de un coach permite que contribuya a descubrir esas cualidades para que sean expuestas en el crecimiento del cualquier ambiente que se encuentre, dentro de estos acápites de la indagación realizada se puede visualizar de forma oportuna la importancia y sus beneficios más sobresalientes para que sean factores generadores de cambios como personas del coaching.

Bibliografía

- Aviles Espinoza D.G. (2020). Crisis emocional: ¿por qué ocurre y cuáles son sus síntomas?: <https://psicologiaymente.com/clinica/crisis-emocional>
- (2011). CRISIS Y SUS FASES: <https://psicologiauce.blogspot.com/2011/10/crisis-y-sus-fases.html>
- González de Rivera J.L. (2001). Crisis: Definición, tipos, factores y manifestaciones. Madrid: <https://conceptandtypesofcrisis.blogspot.com/2013/10/crisis-definicion-tipos-factores-y.html>
- 2020. Protección De La Salud Mental En Situaciones De Desastres y Emergencias: Capítulo III Manifestaciones Psicosociales Y Pautas Generales De Actuación: Helid.digicollection.org
- S. 2020 Intervención En Crisis; <http://helid.digicollection.org/>
- PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS. Integracion-academica.org. <https://integracion-academica.org/>
- Fernández, G. S. (2017, Marzo 11). *Mediación de conflictos laborales*. Gestión Del Talento. <https://institutoaltorendimiento.com/gestiondeltalento/inicio/mediacion-de-conflictos-laborales/>
- Cortejoso, D. (2012, Febrero 4). *Qué es un conflicto laboral y cómo gestionarlo | Psicología para todos/Superdotados/Psicología infantil/Depresión*. Psicoglobalia. <http://www.psicoglobalia.com/que-es-un-conflicto-laboral-y-como-gestionarlo/>
- *Mediación social: Trabajar en la resolución en conflictos*. (2019, Agosto 4). Noticias Universidad Argentina.

<https://noticias.universia.com.ar/practicaseempleo/noticia/2019/08/06/1165999/mediacion-social-trabajar-resolucion-conflictos.html>

- Canaán, R. (2020, marzo 29). *Conflicto social: tipos, elementos y los más comunes*. Liferder. <https://www.liferder.com/conflicto-social/>
- González, I. C. (2020, abril 5). *Conflicto social | Qué es, definición, características, historia, tipos, causas*. Euston96. <https://www.euston96.com/conflicto-social/>
- *Causas de los conflictos en el aula*. (2017, mayo 22). Asociación Educar Para El Desarrollo Humano. <https://asociacioneducar.com/causas-conflictos-aula>
- *Factores y componentes que influyen*: (2005). *Violencia-y-Conflictos-Escolares*. <https://violencia-y-conflictos-escolares.webnode.es/la-violencia-y-los-conflictos-escolares/factores-y-componentes-que-influyen/>
- Guerri, M. (2020, Abril 16). *Cuando surgen conflictos en la escuela, prevención y soluciones*. PsicoActiva.Com: Psicología, Test y Ocio Inteligente. <https://www.psicoactiva.com/blog/cuando-surgen-conflictos-la-escuela-prevencion-soluciones/>
- *LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA. FACTORES DETERMINANTES Y PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN*. (2005). https://www4.ujaen.es/~apantoja/mis_libros/gestion_confli_05.pdf
- *Conflictos familiares | Psicología Amaya Terrón* (2012, Noviembre 4). Psicología Amaya Terrón. <https://www.psicologiaamayaterron.com/conflictos-familiares>
- *EL CONFLICTO EN LA FAMILIA*. (2005). Proyecto DAH. <https://cerebrofeliz.org/articulosdah/conflicot-en-familia.html>.