

# Manejo de crisis y gestión de las emociones utilizando el coaching como estrategia en el ámbito laboral.



Año: 2020

Miguel Antonio Sánchez Vásquez 16-4995<sup>1</sup>

Sonia Maribel Peralta 09-3530<sup>2</sup>

Sharton Boluis Pérez 13-7413<sup>3</sup>

1. Estudiante de Psicología Clínica de la Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Sede Santo Domingo. Urbanización Juan Diego. [164995@p.uapa.edu.do](mailto:164995@p.uapa.edu.do).
2. Estudiante de Psicología Industrial de la Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Sede Santiago de los caballeros. Avenida Hispanoamericana. Urbanización Thomen. [093530@p.uapa.edu.do](mailto:093530@p.uapa.edu.do).
3. Estudiante de Psicología Educativa de la Universidad Abierta para Adultos (UAPA). Sede Santiago de los caballeros. Avenida Hispanoamericana. Urbanización Thomen. [137413@p.uapa.edu.do](mailto:137413@p.uapa.edu.do).

## Resumen

El objetivo principal de este proyecto es: conocer las emociones, como estas impactan en el comportamiento humano y el coaching como estrategia para gestionarlas mediante un plan de abordaje. Este proyecto es una breve investigación en base a estudio de caso, análisis de datos vertidas por el ministerio de salud de nuestro país, herramientas como la entrevista y el diseño de una encuesta para la recolección de los datos acerca del impacto que ha generado la pandemia del coronavirus en las emociones y como estas se manifiestan en el comportamiento general y el desempeño laboral de los individuos. Los resultados obtenidos nos llevaron a la tarea del diseño de un plan de abordaje partiendo de las premisas de las emociones negativas más notorias

según nuestra investigación que están influenciando con mayor énfasis, estas son, el miedo y la tristeza, y en base a esto nuestro plan de abordaje estaría basado en la estrategia o herramienta de coaching para su implementación y lograr los objetivos del mismo que son, la gestión de las emociones negativas para poder superar estos problemas. En conclusión, notamos que la mala gestión de las emociones negativas puede ocasionar problemas graves, impactando negativamente en su productividad.

## **Summary**

The main objective of this project is: to know emotions, as these impact human behaviors and coaching as a strategy to manage them through an approach plan. This project is a brief research based on case study, analysis of data developed by the Ministry of Health of our country, tools such as the interview and the design of a survey for the collection of data about the impact that the coronavirus pandemic has generated on emotions and how these manifest themselves in the overall behavior and job performance of individuals. The results obtained led us to the task of designing an approach plan based on the premises of the most notorious negative emotions according to our research that are influencing with greater emphasis, these are, fear and sadness, and based on this our approach plan would be based on the strategy or coaching tool for its implementation and achieve what are, managing negative emotions in order to overcome these problems. In conclusion we notice that mismanagement of negative emotions can cause serious problems, negatively impacting your productivity.

## Introducción

La importancia de conocer las emociones y las actitudes y como estas influyen en nuestro comportamiento es de suma relevancia, pues con estas informaciones sabremos manejar mejor nuestra forma de reaccionar y actuar, es allí donde entra lo que conocemos como balance o equilibrio emocional, que no es más que la capacidad de resiliencia que podemos tener para afrontar las crisis.

El balance emocional nos abre las puertas para ser personas equilibradas emocionalmente, nos ayuda a cultivar la inteligencia emocional, nos da la visión hacia la vida, nos ayuda a prepararnos para enfrentar los ataques que puedan influir en nuestros pensamientos y hacerlos negativos, los cuales son los que debilitan nuestra vida emocional y por ende nuestro comportamiento.

Es muy importante que entendamos que las crisis generan cambios que pueden constituirse en aprendizajes, no solo para la misma víctima de la crisis, sino también para estudios psicológicos, los cuales nos ayudaran a nosotros los profesionales de la conducta a tener esta información como un feedback para poder utilizarlos para una intervención en cualquier momento de otro individuo.

Muchos son los generadores de las crisis, y por ende la respuesta de cada individuo en medio de ella no serán las mismas para todos, aun la forma de reaccionar ante ellas en diferentes épocas, pues como dijimos anteriormente el aprendizaje que nos queda nos ayuda a aumentar lo que es nuestra resiliencia, la cual es la capacidad para afrontar situaciones adversas emocionalmente.

Los conflictos en todos los ámbitos son parte del día a día y por ende el área laboral no está exenta de que estos se den como resultado del diario vivir, pero si bien en cierto que son comunes, no menos cierto, es que debemos tratar de mitigarlo lo mejor posible pues un ambiente conflictivo es un ambiente propicio al estrés, malas vibras, malas conductas.

Todo esto al final solo se verá reflejado en el rendimiento laboral y en el buen desarrollo de las funciones de cada uno de sus integrantes, y si claramente los intercambios de opiniones surgirán y es lo más lógico que suceda, pero también sería bueno que

estemos siempre en la mejor disponibilidad de buscar la rápida solución de estos conflictos.

Saber intervenir durante una crisis y dar los primeros auxilios a la víctima es de una trascendencia importante, ya que le da la oportunidad al profesional de la conducta para seguir brindando ayuda al paciente, ya que esta intervención si es bien aplicada le dará la confianza a la víctima de creer en el profesional para que la situación culmine de la mejor manera.

Entre las herramientas o estrategias con que contamos para afrontar los problemas que son generados por la crisis está el coaching, herramienta que en la actualidad está muy de moda su uso, esta herramienta que usamos como terapia psicológica es de gran utilidad, ya que le brinda la oportunidad al individuo o lo convence de que el mismo debe hacerse responsable de su balance emocional.

Para realizar nuestro proyecto utilizamos varios textos y trabajamos el tema de las emociones, específicamente desarrollamos en primera instancia las negativas, no es que las demás emociones no impacten el comportamiento del individuo, sino que por la pandemia que estamos viviendo en la actualidad las negativas son las que más están impactando a la población en general y su repercusión en el ámbito psicológico es vital.

## **Las Emociones**

### **¿Cómo se define la emoción?**

Muchos son los autores que han estudiado las emociones y han definido de muchas formas, dos autores de apellido (Kleinginna en 198)<sup>1</sup>, después de hacer una exhaustiva investigación acerca de las emociones publicaron una lista con las definiciones pertinentes a este tema, llegaron a la conclusión de la siguiente definición de lo que es la emoción:

La emoción es un complejo conjunto de interacciones entre factores subjetivos y objetivos, mediados por sistemas neuronales/hormonales, que pueden (a) dar lugar a experiencias afectivas como los sentimientos, (b) generar procesos cognitivos emocionalmente relevantes, (c) activar ajustes fisiológicos, y (d) dar lugar a un

comportamiento, expresivo, dirigido a un objetivo, y adaptativo” (Kleinginna y Kleinginna, 1981, p. 355).

### **Función de las emociones**

Toda emoción evoca una reacción, por lo que le sirve de utilidad a la persona para dar respuesta de comportamiento útil a la situación, entre las funciones principales de las emociones según algunos autores (Reeve 1994) podemos mencionar las siguientes, pero sin categorizar que sean las únicas ni tampoco universales, pero si a las que más han sido aceptada por consenso:

- Funciones adaptativas
- Funciones sociales
- Funciones motivacionales

### **Funciones adaptativas**

Esta es una de las funciones más importante de las emociones, pues prepara al individuo para la supervivencia, ya sea acercándolo o alejándolo de lo que representa seguridad o peligro, autores como Darwin que hablo acerca de las teorías evolutivas hizo muchas referencias a esto, aunque no de forma de estudio psicológico, pero podemos evidenciarlo en sus trabajos.

Plutchick (1980) sugiere ocho funciones principales de las emociones y trata de establecer un lenguaje explicativo que identifique cada una de sus manifestaciones con la función de adaptación que le corresponde. De esta manera será más fácil llevar a cabo este proceso y poder aplicar convenientemente el método experimental para la investigación en la emoción.

Darwin (1872-1984) pudo evidenciar la importancia de las emociones como mecanismo adaptativo, según él las emociones sirven para facilitar la conducta apropiada, lo cual le otorga un papel de suma relevancia en la adaptación, ya que de no darse una respuesta certera a la circunstancia el organismo no le queda más opción que pagar las consecuencias.

## **Funciones sociales**

Entre las funciones de primer orden de las emociones es facilitar la aparición de las respuestas asertivas, la expresión de las emociones permite a los demás predecir el comportamiento asociado con las mismas, lo cual facilita las relaciones interpersonales y por consiguiente es de mucho valor.

El autor Izar (1989) pone en evidencia varias funciones sociales de las emociones, como son las de allanar la interacción social, controlar la conducta, permitir la comunicación de los estados afectivos, o promover la conducta pro social la cual nos ayuda para establecer relaciones interpersonales fiables y duraderas.

## **Funciones motivacionales**

Es importante destacar que la relación entre la emoción y la motivación es muy cercana, ya que se trata de una experiencia que está en cualquier tipo de actividad y que tiene las dos principales características de la conducta motivada, dirección e intensidad, es decir la emoción da vida y acelera la conducta motivada.

Es decir, la función motivacional de la emoción es congruente con la existencia de las dimensiones principales, dimensión de agrado desagrado y la intensidad de la reacción afectiva. Podemos concluir en una fórmula para las funciones motivacionales de la emoción, sería emoción impulsa la motivación y esta la intensidad de la respuesta.

## **Emociones básicas**

Mucho es lo que se ha investigado a lo largo de la historia del estudio de las emociones para llegar al consenso de cuáles son las emociones básicas o que las caracteriza para ser catalogadas de la misma forma. Como la mayoría de los temas concernientes a la psicología, a lo largo de la historia no ha habido un consenso general acerca de este tema, pero si los que sobresalen.

Según Izard (1991), los requisitos que debe cumplir cualquier emoción para ser considerada como básica son los siguientes:

- Tener un sustrato neural específico y distintivo.
- Tener una expresión o configuración facial específica y distintiva.
- Poseer sentimientos específicos y distintivos.

- Derivar de procesos biológicos evolutivos.
- Manifestar propiedades motivacionales y organizativas de funciones adaptativas.

Según este autor estas emociones básicas serían las siguientes:

- Placer
- Interés
- Sorpresa
- Tristeza
- Ira
- Asco
- Miedo
- Desprecio
- Culpa/vergüenza.

Por su parte, Ekman, otro de los autores relevantes en el estudio de la emoción, considera que son seis las emociones básicas (ira, alegría, asco, tristeza, sorpresa y miedo), a las que añadiría posteriormente el desprecio (Ekman, 1973; 1989, 1993; Ekman, O'Sullivan y Matsumoto, 1991a y b).

### **Emociones negativas**

Al hablar de las emociones negativas nos referimos al conjunto de emociones que provocan sentimientos no agradables y consideran la situación que se presenta como aversiva, estas provocan que el individuo active y prepare sus recursos de afrontamiento. Nos ponen alerta de las determinadas circunstancias que consideramos una amenaza o un desafío.

Las emociones negativas activan nuestro sistema de defensa para prepararnos y así afrontar cualquier situación adversa que se nos presente, debemos recordar que todos los estímulos provocan una reacción y en los casos de estrés y ansiedad y cualquier otro sentimiento o emoción que no sea de nuestro agrado pasa lo mismo, aunque estas no tienen un componente agradable aún son necesarias.

Las consideradas emociones negativas básicas son la tristeza, el asco, el miedo y la ira. Por otro lado, las consideradas emociones negativas secundarias o sentimientos negativos son muchas más, por ejemplo: soledad, desesperación, culpabilidad, indiferencia, apatía... etc.

### **Tristeza**

La tristeza es una emoción que se convierte en un sentimiento el cual se manifiesta ante un estímulo que nos provoca descontento, vulnerabilidad, pérdida y nos mueve, nos empuja a buscar empatía, abrigo, refugio y consuelo. En una situación de crisis es obvio que no nos sentiremos felices, más bien mostraremos esta emoción de forma natural.

El no saber administrar o gestionar bien esta emoción es muy probable que lleguemos a incrementar el problema en nosotros y llegar a convertirlo de una simple emoción mal gestionada o llevada a un trastorno psicológico que puede convertirse en un trastorno de estrés crónico con niveles alto de ansiedad, lo cual provocara en nosotros baja de productividad en el aspecto laboral.

En el aspecto personal la tristeza puede conllevar a un individuo a un estado de ansiedad crónica y estrés de igual manera, y posiblemente este diagnóstico se siga agravando hasta llegar a niveles muy alto y que la persona incurra en acciones que atente hasta con su propia vida, por eso la importancia de la gestión a tiempo de esta emoción.

### **Asco**

La emoción del asco llega cuando el estímulo nos produce aversión, repugnancia y su función es la de llevarnos a la evitación. Este tipo de emoción provoca aversión hacia lo que estamos viendo que nos lo provoca, una persona en el campo laboral que tenga que trabajar con sustancias o productos que le ocasionen esta emoción es muy seguro que no podrá permanecer en ese puesto de trabajo.

### **Miedo**

El miedo es el cimiento para asegurar nuestra supervivencia, se activa ante un estímulo que supone un peligro físico o psicológico. Pero en el caso de esta emoción en el ámbito laboral es peligrosa, pues si estamos en un lugar o bajo una situación que no provoque miedo no seremos personas que rindan, y por ende no seremos productivos en nuestra empresa.

Cabe destacar que en estos tiempos de la pandemia esta emoción está a flor de piel, ya que por el manejo de la cantidad de información que nos llega acerca del virus, nos



predispone a sentir miedo a la situación misma, conozco muchos colaboradores que se mantienen muy distante de las demás personas y eso provoca que sus empleos se vean afectados.

Este miedo cambia todo nuestro comportamiento, ya que por ejemplo no saludarnos de la mano a nadie, no abrazamos muchas veces ni a nuestros familiares cercanos, lo cual va provocando un alejamiento de nuestras relaciones afectivas con nuestros allegados y relacionados, provocando así en el campo laboral una mala gestión del servicio.

## **Ira**

La ira, es una emoción normal ante una frustración, enojo o algo que nos daña, nos enfada mucho, nos origina malestar y nos lleva a la defensa. Este tipo de emoción permite que nuestro estado de ánimo cambie instantáneamente hacia el enojo y el malestar, produce cambios hormonales en nosotros y nos predispone a tener una reacción de perder los estribos.

Experimentar emociones positivas, así como las llamadas negativas, es algo normal en nosotros los seres humanos. Nos referimos a las negativas para describir las no son agradables, no quiere decir esto que sean malas o que no debamos sentir las. Pues estas forman parte de nuestro ser y gracias a ellas nos hemos adaptados a todo tipo de ambiente y peligro.

Algunas personas desearían sentir emociones positivas en vez de las negativas. Es lógico que prefieras sentirte feliz en lugar de triste, o en confianza en lugar de inseguro. Lo importante es el equilibrio que debe haber entre nuestras emociones, tanto positiva o negativa, pues gracias a ese equilibrio hemos podido permanecer.

## **Cómo nos ayudan las emociones negativas**

El proceso de adaptación de los seres humanos no ha sido solo gracias a la experiencia y del aprendizaje, si miramos hacia más adentro hacia nuestro interior psíquicamente hablando, nos daremos cuenta que ante de todo lo que podamos aprender hay un factor emocional que es el que nos lleva a reaccionar de una determinada manera y es lo que nos ayuda a permanecer vivos adaptándonos.

Las emociones negativas específicamente se concentran en nuestra psiquis, es decir nuestro proceso de conciencia, estas nos ayudan a identificar los problemas y a preparar una respuesta satisfactoria para nuestra supervivencia antes de que estos lleguen para poder enfrentarlo de la mejor manera y podamos salir victoriosos de la misma situación adversa.

El no saber gestionar las emociones tanto positivas, pero en su mayor rango la negativa puede producir en nosotros una sensación de bruma y nos hará sentir con niveles altos de ansiedad, y por ende estaremos estresados lo que impedirá que seamos proactivos y por ende nuestro comportamiento estará influenciado por esta para tener estados de ánimos desagradables y esto lo reflejaremos.

Cuando las emociones negativas no son manejadas de forma correcta se desequilibran, los problemas pueden parecer demasiado pesados como para manejarlos. Cuanto más tiempo invirtamos en las emociones negativas, más la sentiremos y estaremos en un círculo vicioso, es decir nadando en las mismas aguas de emociones negativas. Si nos centramos en la negatividad, esta aumenta.

Se han realizado muchos estudios que demuestran que las personas se sienten mejor y dan mejores resultados cuando tienen al menos tres veces más emociones positivas que negativas. Esto se debe a algo que se llama sesgo negativo. Se considera una tendencia natural prestar atención a las emociones negativas que a las positivas.

Cuando lo analizamos podemos entender que esto tiene sentido, ya que para las emociones negativas se hace más necesario que prestemos mayor atención a los a las situaciones que puedan presentar o convertirse en un problema. Y, a veces, son circunstancias que debemos enfrentar a priori. Dar la mayor cantidad de atención a las emociones negativas puede ser un mecanismo de supervivencia.

## **Datos**

Después del estudio de las emociones, procedimos con la investigación de campo para recabar los datos acerca de las emociones negativas que más están impactando a la sociedad, y en especial en el ambiente laboral, para esto diseñamos una encuesta

acerca del impacto del covid en la vida de la persona, la cual consta de 19 ítems para adentrarnos en el comportamiento de los individuos encuestados.

Esta encuesta la llevamos a cabo en Grupo Ramos, tienda la Sirena de Higüey específicamente a sus colaboradores de todos los mandos, es decir la muestra estuvo distribuida en todos los puestos de trabajo desde los líderes hasta los colaboradores, así podemos tener un mejor análisis de los datos obtenidos y ver la como estos influyen en la persona según su estatus académico y nivel socioeconómico.

Nuestra muestra fue de 10 personas dentro de la empresa ya antes mencionada, dentro de la cual el 30% fueron mujeres y el 70% hombres, entre esta muestra el 50% de los encuestados son personas de un nivel académico universitario, y del otro 50%, 30 son estudiantes universitarios y el 20 restante solo bachilleres, ya que bachiller es el nivel académico mínimo para laborar allí. Otro dato es que el 60% de ellos pasan de los 35 años de edad.

Más del 50 % de los encuestados está viendo la pandemia como una crisis, el mismo porcentaje también indica que es presa de las emociones negativas de miedo, tristeza, ya que pueden ser víctima de perdida de sus empleos, como de hecho ya hay algunos compañeros que han tenido que salir de la empresa por bajas ventas, y viven un estado de ansiedad permanente.

El miedo no solo al covid 19, sino también a perder sus empleos les está llevando a niveles altos de estrés, algunos han presentado pérdida del apetito y han padecido de insomnio, pues ellos mismos dicen que el temor a la crisis económica en la cual se pueden ver inmerso le quita el sueño, además de que algunos tienen pareja que han estado enfermo del covid y otros que están desempleados por la misma situación.

Dentro de los resultados también podemos ver que un 59% considera que la crisis lo ha afectado entre mucho y totalmente. Es decir que la influencia negativa de la crisis no solo se siente a nivel económico y social, sino también emocional, estas situaciones psicológicas que no son gestionada de la mejor manera le crea a los individuos otros problemas que se pueden agravar y perjudicar a los familiares del mismo.

# Datos obtenidos con la encuesta realizada

<b>Muestra</b>	<b>10</b>	<b>%</b>
Mujeres	3	30%
Hombres	7	70%

## Detalle de los enunciados de la encuesta

Enunciado	1 Nada	2 Algo	3 Mucho	4 Demasiado	5 Totalmente
Afectado	0	3	4	0	2
Sintomas	4	2	2	1	0
Problema Emocional	3	1	5	2	0
Temor infectarse	1	3	4	0	3
Economía	0	4	3	1	2
Crisis	0	1	3	0	6
Desafío/Reto	0	4	2	0	4
Herramientas psicológica	2	3	2	1	2
Perder Empleo	1	0	3	0	6
Ayuda psicológica	6	3	0	1	0
<b>Totales</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>25</b>



## Autogestión

Hay que aprender a conocer tus emociones, escribir es importante como una terapia, que es una buena manera de trabajar nuestro punto interno, al trabajar dando forma de lenguaje escrito a lo que sentimos conseguimos ordenar y procesar las emociones, tomamos control y damos forma, racionalizamos y organizamos nuestro diálogo escribe diario de emociones.

Destacar a uno mismo lo que uno demuestra es muy significativo, escucharnos desde unas perspectivas, aunque no admitimos lo que sentimos comprenderlos desde la parte afectivas a nosotros mismos. Para poder aceptarnos y admitirlo, a partir de ese instante, buscar las soluciones y sanar rencilla acumuladas a través del tiempo debemos de hablarnos desde el amor fraternal entre nosotros mismos.

Realizar la técnica de meditación nos permite escucharnos a través de nuestro ser, estar conscientes de la circunstancia o la ocasión presente de estar satisfecho, aceptar nuestras estructuras físicas y saber manejar en el momento de angustia, saber además gestionar nuestra capacidad para resolver el conflicto.

Practicar diversas disciplinas deportivas, cuidar nuestra salud física y mental, demostrar una buena formación: alimentación, descanso, de igual forma hay que mantener la relajación, esto permite la concentración, para mantener de una manera equilibrada y con fortaleza, tendremos el sistema nervioso más controlado, y estaremos consiente de que solo de esa manera nos mantenemos estable.

Existen 7 pautas para prevenir las emociones negativas y son la siguiente:

1. Intentar no pensar lo que te preocupa.
2. Relajarte y respirar hondo.
3. Liberar las tenciones por otra vía.
4. Presionarte para tener pensamiento positivo.
5. Intentar recordar tus virtudes y éxitos.
6. Distraer tus atenciones hacia un asunto concreto.
7. Piensa existe en tu futuro más adelante.

## **Plan de Abordaje utilizado mediante la estrategia del Coaching**

### **Coaching**

El coaching es un proceso de acompañamiento a través del cual, un/a profesional (coach) acompaña a su cliente (coachee) a conseguir un objetivo. Incluso, en ocasiones, a alcanzar una meta que, en un primer momento, su coaching ni siquiera sospechaba. Una persona que está en el desierto puede ir en cualquier dirección; es libre de hacerlo, nada se lo impide. (El Libro Blanco del Coaching, 2018, pag 14).

El coaching es un proceso que valora el bienestar y la autorrealización. Posee una doble vía de ser y hacer calidad de vida, mientras que por el lado del hacer es un procedimiento de fomentar los rendimientos y un estilo de liderazgo que obtiene buenos resultados desde cualquier ámbito en que se aplique el coaching. Es decir; el bienestar del individuo. (Revista Escuela de Administración de Negocios 2008, pag 136).

### **Instrumentos para la ejecución del coaching**

Entre los instrumentos que se utilizan para la administración del coaching están los siguientes;

1. Preguntas poderosas, con estas preguntas pretendemos profundizar en la mente de la persona que estamos coacheando, son preguntas abiertas que ponen a pensar al individuo y dependiendo sus respuestas nos vamos adentrando más y más hasta que él pueda dar respuestas al problema desde otra perspectiva.
2. Silencio, con este instrumento buscamos que en cada pausa de preguntas dentro de la intervención el individuo cuente con esta isla de silencio para que pueda analizar su situación, sus respuestas, y permitirle que haya un descanso emocional en el proceso y así, dar la oportunidad de que tenga una reacciones claras y positivas para su crecimiento.
3. Metáforas, con esta podemos hacer entender de una forma más sencilla las ideas que le estemos exponiendo al individuo, siempre buscar temas que sean claros y de fácil entendimiento para él, así le estaremos hablando en su idioma, no ser tan tecnicista, la idea es que pueda entender todo lo que le estamos ayudando a descubrir en él.

### **Abordaje del plan centrado en las emociones negativas**

Nuestro plan de abordaje estará centralizado y orientado hacia las emociones negativas de la tristeza y el miedo, ya que entendemos estas son las dos emociones que más afectan a la población en general y a los colaboradores dentro de las empresas, pues todo oficio o labor en el cual haya contacto con muchas personas es una ventana abierta para posiblemente ser contagiado de la misma.

Nuestro plan de abordaje como hemos expuesto lo enfocaremos en compañía de las autoridades dirigenciales o líderes de la empresa, ya que nos brindara la oportunidad de conocerla mejor, utilizando su cronograma, sus políticas, normas y procedimientos que usaremos como herramientas junto a la estrategia del coaching para un mejor manejo y posible éxito de la misma.

Estas dos emociones la tristeza y el miedo, si no son tratadas a tiempo y de la mejor manera pueden ocasionar graves daños en el comportamiento del individuo, ya que el miedo y la misma tristeza crean sentimientos de ira, pena, frustración, entre otros

sentimientos que dañan la salud emocional de quien los padece, además de crear las bases y las condiciones para que nazcan los conflictos en toda su índole.

Entre los conflictos y crisis que se pueden generar a partir de la mala gestión de las emociones negativas están los problemas de baja productividad, los conflictos entre compañeros de trabajo a partir de que se sepa que uno de ellos pueda estar contagiado, crisis intra e interdepartamentales, que al final llevaran a la empresa a una situación de un clima laboral contaminado.

Una crisis por más sencilla que parezca, que inicie, como puede ser, por tener una persona contaminada con el virus si no se le da una buena gestión desde el manejo protocolar de como accionar con el mismo va a crear una situación de mucho miedo entre los colaboradores y por ende comenzara una estampida de desorden en la misma.

Como el coaching junto con algunas tantas herramientas, es la manera más positiva, eficaz y asertiva para realizar un buen plan de abordaje dentro de toda organización y con la cual recursos humanos trabaja de manera constante, a continuación, nombraremos algunas posibles ideas para llevar a cabo un buen abordaje, y que con este tener resultados que fortalezcan la empresa y sean y aporte a la estabilidad de la misma.

Antes de trazar un buen plan vamos a identificar la crisis para saber cómo afrontarla y que estrategia se utilizará, pues inmediatamente la crisis se genera se da un cambio de toda la funcionalidad dentro de la empresa, pues la misma se ve alterada por el acontecimiento nuevo el cual es un evento inesperado que llega sin previo aviso, y suelen llegar de distintas maneras diga de manera.

Estas pueden ser interna o externa y en ambos casos el factor determinante será cómo sea enfrentada, por lo mismo tener un plan es siempre la mejor opción, obviamente temeos que tener un punto de referencia para saber desde donde partir, por lo mismo informarnos y documentar es la mejor opción para que todo fluya y se dé más fácil el proceso de investigar y así gestionar soluciones.

## **Etapas del plan de abordaje**

### **Etapas 1**

Realizar una descripción detallada de la empresa, ver cuáles son sus objetivos, misión y valores, cuál es su enfoque y hacia que público esta se dirige, cuál es su área sus fortalezas y debilidades que de momento le afecten independientemente de la crisis por la cual pasan de forma directa.

### **Etapas 2**

Hacer una reunión con todo el equipo de alto mando y recursos humanos para establecer cuál será nuestro objetivo con este plan, que buscamos y que busca conseguir al finalizar, a su vez mostrarle gráficamente de ser posible la estrategia que se utilizará, en este punto se aceptaran sugerencias y se intercambiaran opiniones sobre los puntos tratados.

### **Etapas 3**

En esta parte se realizará un reconocimiento por áreas, departamentos, encargados, para conocer cada uno de los involucrados con el desmoronamiento de la empresa, ver la función de los equipos de trabajo, esto con el fin de establecer donde se produce la crisis, que la genera, como tratarla, cual es el plan a futuro para prevenirla y así mitigar todos los posibles daños colaterales.

Esta parte es vital pues esto prepara el terreno para que al momento de presentarse estén todos debidamente capacitados y tengan la capacidad para reaccionar ante la eventualidad de manera positiva, pues la forma en que manejemos todo el proceso será determinante para lograr los resultados esperados.

### **Etapas 4**

Tener a mano toda la información que podría ser útil dentro de la búsqueda de soluciones y alternativas, los números de teléfonos, correos, direcciones que nos pueden ser útiles, así como datos de personas externas que podríamos necesitar nos aporten alguna información, los materiales que serán utilizados para realizar todo el proceso de evaluación para poder llegar a conclusiones eficaces.



## Conclusiones

Al concluir nuestro proyecto pudimos darnos cuenta de la importancia de las emociones en todo el comportamiento humano, que no importa si sean positivas o negativas dependerá de la actitud con la cual la asumamos que podremos salir adelante en medio de cualquier crisis que se nos presente.

En todos los procesos para manejar las crisis es bien sabido que la compañía de un coach será de mucha ayuda, pues este potenciará los buenos recursos que la empresa posee, le sacará el máximo en todos los ámbitos tanto a nivel individual como grupal, pues este motiva, y saca lo mejor de cada miembro del equipo, este le da un aire de nuevas esperanzas a todo el personal.

El coach es esa persona que motiva y ayuda a que cada persona se visualice como un ente con la capacidad de hacer buena gestión de sus emociones y le guíara a seleccionar la mejor actitud para poder seguir adelante en su desempeño a pesar de cualquier crisis que esté pasando la persona y así incrementar el buen funcionamiento del sistema organizacional.

En el caso particular que tratamos a través del estudio de caso, nos dimos cuenta cuán importante son los primeros auxilios en la primera intervención dentro de la crisis, pues, aunque estamos a merced de padecer la enfermedad de covid 19, cuando llega, actuamos de forma como que no estuviéramos conscientes de que podríamos ser víctima de ella.

Pero lo importante es cumplir los protocolos y asumir nuestra responsabilidad para que esta no se siga propagando. El cómo actuemos en medio de la crisis si somos afectado directa o indirectamente por ella es lo que marcará la pauta para salir airosos de la misma, también si buscamos ayuda cuando la necesitemos nos abrirá más puertas para seguir.

También hemos podido identificar que las estrategias para gestionar las emociones son de mucha ayuda, entre ellas hay varias que son utilizadas, no solo por psicólogos sino también por otro tipo de profesionales de la comunicación y motivacionales, como por

ejemplo el coaching, esta estrategia es de mucha ayuda para usarla como terapia, ya que le brinda la oportunidad al individuo de aprender a auto gestionarse.

Con este gran avance de lograr que el individuo por sí mismo reconozca sus debilidades y también de que entienda que cuenta con todas las herramientas para afrontar la crisis que esté pasando y salir fortalecido de la misma y con una experiencia y aprendizaje para lograr superar cualquier obstáculo que se le pueda presentar en el futuro.

Este breve proyecto nos da la oportunidad de servir como plataforma para hacer un estudio más exhaustivo y de mayor envergadura acerca de la influencia de las emociones negativas, su influencia en las actitudes en medio de las crisis, y cómo podemos prevenirlas para que no lleguen a convertirse en un problema grave de la salud mental pudiéndose convertir en un trastorno psicológico de ansiedad o estrés.

## Recomendaciones

Entre los puntos que recomendamos ya sea para la familia que tratamos y para cada uno de los que pueda leer y estudiar nuestro trabajo son las siguientes sugerencias.

- Seguir los protocolos establecidos ya sean los gubernamentales y los de cada empresa o institución en la cual nos encontremos.
- Actuar de manera responsable para que la enfermedad no continúe propagándose
- Buscar la ayuda que sean necesaria para salir a flote ante cualquier crisis.
- Reconocer nuestra falta de experiencia ante este tipo de situación.
- Aprovechar la herramienta de coaching ya que nos ayuda a ser mejores personas, a descubrir que podemos empezar mirando nuestra vida desde otra perspectiva.

La actitud con la que enfrenes toda situación será determinante, pues saber controlar las emociones será lo que garantice que tendremos lucidez a la hora de tomar decisiones, no alterarnos ante las circunstancias y sobre todo rodearnos de personas con actitudes que sumen y que nos proporcionen ideas objetivas y a su vez sean de luz ante la eventualidad que estamos pasando.

Otra idea es pensar que no toda crisis llega para destruir y ocasionar daños, sino que mediante esta se pueden crear oportunidades y tener nuevas ideas, pues, aunque en el momento solo veamos caos, más allá están las nuevas posibilidades que pueden surgir, por tano siempre ser positivo es lo ideal.

En medio de la situación las emociones negativas y el conflicto, la mejor manera para prevenir es buscar ayuda de un profesional de la materia para ayudar, los más importante es no pensar en lo negativo hacer ejercicio para así poner la mente en lo

positivo, mantenerse en actividades y ocupar la mente en lo que tiene que ver con lo productivo, a si la salud mental estará mejor.

La terapia grupal es muy importante para cada persona que tiene esta situación, también la terapia individual, la terapia conductual es favorable para ayudar en la parte cognitiva, hacer ejercicio físico y mental, meditación por lo menos 5 minutos tres veces al día es muy competente para prevenir las emociones negativas y para que la mente solamente se ocupe en lo positivo es la base fundamental para la salud mental y físico.

### **Bibliografía**

Asesco, (2018). Libro Blanco del Coaching, Primera edición: Asociación Española de Coaching.

Cano y Guillen, Juan. (2000) Psicología. Arequipa, Perú. Editorial Trilce

Eiser, Richard (1989). Psicología Social. Actitudes, cognición y conducta social. Madrid: Ediciones Pirámide.

Ekman, P. (1972). El Rostro de las Emociones. EE. UU. Editorial: Cambridge University Press

Farre M., Lasheras G. (2003). Diccionario Enciclopédico Océano. España: Editorial Océano

Goleman, D (1995). Inteligencia Emocional. EE.UU. Editorial: Kairos

James N. Butcher; Susan, Mineka; Hooley J. M. (2007). Psicología Clínica 12.ª Edición. Madrid: Pearson.

J. F. Morales, C. Huici, M. Moya, E. Gaviria. Psicología Social, Edition: 3ra. Ed., Madrid: McGraw-Hill.

Revista Escuela de Administración de Negocios Lozano Correa, Luz Janeth mayo-agosto, 2008, pag 136

<https://www.iepp.es/emociones-negativas>

<https://www.habilidadsocial.com/como-controlar-las-emociones/>

<https://www.es.ihodl.com/lifestyle/2020-06-24/por-que-no-debes-evitar-emociones-negativas>

<https://www.Psicologia-bachilleres.blogspot.com>

<https://www.psicologiyamente.com/coach>

### Anexos

#### Encuesta acerca de la crisis provocada por el Covid

Fecha: \_\_\_\_\_ Escolaridad: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Seleccione la respuesta correcta marcando el cuadro al lado de los números donde:

1 – es, Nada, 2 - Algo, 3 - Mucho, 4 - demasiado, 5 - Totalmente

1. ¿Qué tan afectado ha sido usted debido a la pandemia?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

2. ¿Ha manifestado síntomas provocado por el virus?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

3. ¿A nivel psicológico se ha sentido afectado por la pandemia?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

4. ¿Tiene miedo de infectarse con el virus?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

5. ¿Ha tenido problemas económicos debido a la pandemia?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

6. ¿Considera esta situación como una crisis?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

7. ¿Presenta un desafío esta crisis en su vida actualmente?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

8. ¿Cuenta con las herramientas psicológicas para superarla?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

9. ¿Siente temor de perder su empleo y entrar en una crisis económica?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

10. ¿Ha contado con alguna ayuda psicológica profesional para afrontar esta situación adjunto de su familia?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

11. ¿Ha habido conflictos en su relación con tu pareja en la actualidad?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

12. ¿Te apena no poder dar la atención a tu hija y esposa en la actualidad?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

13. ¿Han habido discusiones efervescentes en tu relación matrimonial?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

14. ¿Te has sentido frustrado en alguna situación en tu relación?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

15. ¿Has recibido rechazo por tus compañeros después de ellos saber tu caso familiar?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

16. ¿Has tenido confrontación con algún compañero por el tema del Covid 19?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

17. ¿Te gustaría recibir ayuda psicológica si aún no la has tenido?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

18. ¿Consideras que cuentas con la capacidad y las herramientas necesarias para salir de esta crisis provocada por el Covid 19?

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

**19. ¿Consideras que quedara un aprendizaje a partir de la situación que estás viviendo que te ayudara a crecer emocionalmente?**

1		2		3		4		5	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

**Estudio de Caso**

Este proceso de crisis provocado por la pandemia que estamos viviendo nos ha dado la oportunidad de ver algunos casos, ahora nos centraremos en el caso de Narciso Fortuna y su esposa Evelin Rijo, esta joven pareja padeció de la enfermedad covid 19 provocado por el Coronavirus Sars 2, ambos son empleados ella del Hospital General de Higüey y él trabaja en Grupo Ramos.

**Motivo de consulta**

El motivo de la consulta es el mal estado de ánimo provocado por la aversión hacia la enfermedad, como la esposa fue la persona que llevo el virus al hogar por su cercanía en el hospital y estar expuesta al mismo en su lugar de trabajo esto provoco que ella estuviera en cuarentena por más de un mes, ya que el proceso desde que le indicaron la prueba hasta realizarla paso un mes.

La pareja tuvo algunos conflictos por el manejo de la enfermedad, ya que tienen una hija de 9 meses de edad y aunque ella estaba bajo observación por la enfermedad al no poder realizarse la prueba inmediatamente estaba exponiendo a su hija u a su esposo, pues, aunque tenían duda de la positividad y más que ella no mostro ningún síntoma de los del covid 19.

Los comportamientos reflejados en Narciso podemos citar: bajo rendimiento laboral, apatía, aislamiento y distanciamiento social, en la empresa permanecía alejado de los

demás, acomplejado, en muchas ocasiones no quería hablar con sus compañeros y mostraba comportamiento antisocial y de baja autoestima, encierro en sí mismo.

### **Intervención**

Para trabajar con Narciso y su familia aplicamos el perfil Casic, para determinar los problemas más puntuales y una vez identificados orientar nuestra intervención con él, apoyándonos del coaching como estrategia ya que es el ámbito el cual queríamos tratar, ya que en el hogar los problemas no llegaron a mayores, pero el ambiente laboral es otra historia, además de que la empresa esta vigilante de la situación.

### **Aplicación del perfil Casic y hallazgos**

Conductual: entre los hallazgos que pudimos evidenciar en este apartado podemos destacar, comportamiento atípico al propio al de su personalidad, no está durmiendo bien, ya que ha tenido que dormir en el mueble, su alimentación también ha variado, ya que no está comiendo de mano de su esposa.

Afectivo: rechazo a la niña por no poder cargarla lo que le ha generado estados de ansiedad y una leve depresión en el ámbito laboral.

Somático: Aunque no ha sentido ningún síntoma del covid, si ha tenido el virus de la gripe, y ha padecido de algún trastorno digestivo por los alimentos que ha consumido.

Interpersonal: las relaciones con la familia, aunque no se ha quebrado, sino que ha estado ahí para ella, obviamente han cambiado durante los últimos tres meses prácticamente desde la sospecha de la enfermedad en el seno familiar. Ha mostrado un patrón de comportamiento aislado dentro de la empresa por temor a sufrir rechazo por parte de los compañeros.

Cognitivo: su condición cognitiva no ha cambiado, solo que en ocasiones ha mostrado algunos momentos de ausencia cognitiva y déficit de concentración en la ejecución de su trabajo.



Las emociones que vamos a enfocar nuestra intervención con el Sr. Narciso serán la tristeza y el miedo, ya que son las dos emociones negativas que más le están afectando y son las que mayormente tanto como a él, su familia y la sociedad en general están padeciendo por ellas las cuales influyen en el estado de ánimo de los individuos y hacen que actúen de determinada manera.

### **Recomendaciones**

Con esta pareja trabajamos algunos factores de cómo mejorar la comunicación y la forma de manejar la crisis que atraviesan, con Narciso que es quien se vio más afectado emocionalmente ya que sufrió algunos inconvenientes en el trabajo por rechazo social y las personas se alejaban de él, pudimos aplicar técnica de coaching para que su rendimiento no se viera afectado, ya que sus resultados fueron negativos, pero obviamente con tener su esposa e hija contagiada no estaba tranquilo.

También que pueda ver la realidad en la que está viviendo, desde una perspectiva más positiva, ya que, aunque su familia ha sufrido en carne propia la crisis y la enfermedad los síntomas no han sido graves y ni siquiera han tenido que ser internados, por ende, de esa parte puede estar tranquilo.