

**Carreras:**

Psicología Clínica y Psicología General

**Diplomado:**

Abordaje Terapéutico de las emociones, la Crisis y los Conflictos

**Proyecto:**

Abordaje de los conflictos emocionales generado en pacientes con Covid-19

**Autores:**

Joel Jiménez Báez 17-4788

Jasmely López Hidalgo 17-4382

Yasiri Alberto 17-3008

**Facilitadores Acompañantes:**

Mirtha Gómez

Jaime Rodríguez

**14 de abril de 2021**

**Santiago de los Caballeros,**

**República Dominicana**

# Índice

<b>Introducción</b> .....	4
<b>Objetivo general</b> .....	5
<b>1- Abordaje Clínico de las Emociones</b> .....	6
Las emociones y sus efectos en las actitudes .....	6
Origen de las emociones .....	7
<b>2- Manejo Terapéutico de la Crisis</b> .....	12
<b>Situaciones generadoras de crisis</b> .....	12
Intervención en Crisis .....	15
La resiliencia a partir de la crisis .....	16
<b>3. Gestión de los Conflictos</b> .....	17
Indicadores en la detención de conflictos.....	19
Manejo de las fases de conflictos.....	20
<b>4. Manejo de Técnicas e Instrumentos de Coaching</b> .....	22
Coaching: Concepto, historia y aplicación .....	22
Coaching vinculado al crecimiento personal y profesional.....	23
Aplicación de técnicas de coaching .....	24
Instrumentos de Coaching .....	25
<b>Conclusión</b> .....	30
<b>Anexos</b> .....	32
<b>Bibliografía</b> .....	33

## Introducción

Las emociones juegan un papel importante en el comportamiento humano. Para investigar cómo abordar las emociones negativas en pacientes con Covid-19. Veremos de qué forma las emociones afectan las actitudes de los pacientes que sufren esta enfermedad, y cómo se originan estas emociones, con la finalidad de conocer cómo se deben educar. En el mismo, se conocerán los factores que intervienen en las emociones y como estas impactan el desarrollo emocional de estos pacientes.

Realizamos estudios de casos con personas que pasaron por una crisis emocional provocada por el miedo a la enfermedad del Covid-19. Las crisis se pueden manifestar de muchas formas en las personas, pero más importante que la manifestación de la crisis, es el control de ella. El motivo de esta investigación es tener conocimiento de la crisis emocional para crear mecanismos de afrontamientos ante la crisis. Conociendo como otros pudieron controlar su crisis emocional, podemos analizar y aplicar estas estrategias en otras personas.

Los conflictos interpersonales siempre van en compañía de una carga emocional que, en ciertas circunstancias, constituye la causa principal del conflicto. Por esto, todo aprendizaje de resolución de conflictos debe ir acompañado de un aprendizaje emocional, que ayude a reconocer los propios funcionamientos emocionales. ¿Qué emociones nos afecta? ¿De qué manera lo hacen? y ¿cómo reaccionamos ante ellas? Los conflictos interpersonales como los intrapersonales pueden traer desequilibrios por eso se busca controlarlos.

El coaching es prácticamente nuevo en el mundo de la psicología, es una herramienta que se puede utilizar agregándole técnicas y herramientas psicológicas, ya que estas tienen una base científica y pueden lograr la reestructuración cognitiva de los clientes. Aquí vamos a trabajar utilizando el coaching para la regulación de las emociones, ya que muchas de las personas intervenidas en este trabajo están pasando por momentos angustioso que desequilibran sus emociones.

## **Objetivo general**

- Aportar soluciones específicas a los pacientes del Covid-19 a través de técnicas que le ayuden a regular y sobre llevar sus emociones.

## **Objetivos específicos**

- Aportar las herramientas de coaching que sean efectivas en los casos particulares de las personas intervenidas.
- Investigar como las emociones negativas afectan a los pacientes con enfermedades de alto riesgo.
- Entender cómo se manifiestan las emociones, en sentido general, en los pacientes con Covid-19.
- Determinar cómo se manifiesto la crisis en pacientes con Covid-19.
- Mostrar soluciones para controlar una crisis emocional causada por una enfermedad de alto riesgo.
- Estudiar las fases de la crisis y controlar el proceso de manifestación en cada una de ellas.

# **1- Abordaje Clínico de las Emociones**

## **1.1. Las emociones y sus efectos en las actitudes**

Las emociones son estados afectivos internos con función adaptativa. Son las defensas de nuestros impulsos y nos permiten responder a nuestro entorno. Son respuesta inmediata. Cuando experimentamos una emoción percibimos la realidad bajo un filtro determinado en el cual involucramos creencias, pensamientos, actitudes, motivos y conducta. En este caso particular del efecto de las emociones en la conducta es muy claro, ya que esta mezcla de sentimientos puede cambiar la forma de actuar del individuo, que si se aplican de forma positiva serán beneficiosa para el individuo.

Las emociones tienen una base fisiología en el cuerpo. Con ellas se desencadenan un torrente de corrientes neuronales, secreciones endocrinas y cambios fisiológicos. Las emociones se pueden identificar como una respuesta consciente de nuestra fisiología o sensaciones físicas a cualquier estímulo que la provoque. Teniendo estos conocimientos se pueden aplicar al área clínica, ya que una persona puede cambiar de una actitud negativa hacia una positiva, utilizando estímulos que logren cambiar su forma de actuar en un momento determinado.

En el área clínica, mirándola desde la psicología, podemos afirmar que todas las emociones, positivas y negativas, deben de regularse, la finalidad de esto es mantener un equilibrio emocional en los pacientes, que este pasando por un momento, que puede ser estresante o que provoque un malestar y cambio negativo en su conducta.

Cuando una persona no expresa sus emociones de manera correcta, o peor aún que no tenga conocimiento de cómo expresarlas, le va a provocar en algún momento de la vida un problema. Para un clínico trabajar las emociones de los pacientes, para que estos pueden controlarla, deben de saber que estas se manifiestan en los pensamientos y a través del aprendizaje, desde su parte cognitiva, como también la parte afectiva.

## 1.2. Origen de las emociones

El cerebro controla nuestras emociones, es cierto que otro órgano del cuerpo y las emociones están relacionadas, el corazón que palpita a ritmo diferente en función de las emociones que nuestro cuerpo siente, pero es el cerebro el que tiene el mando. Pero no todo el cerebro sino una parte concreta, el Sistema Límbico. El Sistema Límbico es la zona del cerebro que dirige nuestras emociones y nuestras sensaciones más primitivas: aquellas relacionadas con la supervivencia (como por ejemplo el miedo, que fue la emoción más encontrada en nuestros estudios) y con las sensaciones del ser humano en torno a nuestros comportamientos desde lo más básico a lo más ambiguo.

En nuestro estudio de campo realizamos 53 entrevistas, todas con la finalidad de estudiar cada caso en particular, con los datos arrojados pudimos interpretar que la emoción que más se presenta en los pacientes con Covid-19 es el miedo, esto sucede porque el miedo es la respuesta sensible a una situación desconocida o peligrosa, y en esta enfermedad se daban estos dos casos, por eso una parte del cerebro se activa cuando el miedo llega, y es en la amígdala donde se origina esta emoción básica y de supervivencia que es el miedo. Por eso vamos hablar de esta zona del cerebro.

La amígdala, es nuestra defensa emocional, es la estructura más importante del sistema límbico. Es la que guarda y maneja nuestras emociones más irracionales. Es esta parte del cerebro en la que se genera la defensa contra los peores sentimientos que tenemos los seres humanos: el miedo, la ira, la tristeza, etc. Menciono estas porque en los casos trabajados en pacientes que sufrieron Covid-19 estas son las emociones que más se manifestaron, ya que, en lo que primero que piensa el cerebro es en defenderse, busca la forma de tener una barrera, pero cuando esto no es así, estas emociones causan más mal que bien, entonces se da un desequilibrio emocional, que es lo que estamos tratando de evitar con este estudio.

### **1.3. Como educar las emociones en pacientes con enfermedades de alto riesgo**

La pandemia de COVID-19 ha tenido un efecto muy enorme en nuestras vidas. En los 53 casos estudiados las personas aparte de experimentar miedo, tristeza e ira, también experimentaron soledad, esto provoca emociones negativas, a causa del aislamiento, y aumentado el estrés y la ansiedad. Aprender a sobrellevar el estrés de manera sana permitirá que las personas encuentren un equilibrio en sus emociones, esto se puede lograr educando las emociones negativas, y provocando un reencuentro con los sentimientos positivos que lo mantendrán equilibrados.

Todas las emociones se deben de educar, las positivas y las negativas, con esto podemos mantener un equilibrio emocional que nos va a permitir tener un comportamiento favorable antes los estímulos presentados. No podemos controlar que las emociones aparezcan, ya que siempre habrá estímulos que la van a provocar, pero lo que si podemos hacer cuando estas emociones (negativas en este caso) aparecen, es poder controlarlas.

El patrón a seguir para educar las emociones es el siguiente; Emoción + Pensamientos = Sentimiento. Las emociones cuando llegan a nosotros nos provocan un pensamiento, dicho pensamiento puede ser negativo o positivo, y luego pasa a convertirse en un sentimiento, el cual es más duradero. La forma de educar las emociones es conociéndola, saber que nos provocan, cuáles son sus efectos, con esto nuestras formas de pensar va a cambiar, ya que sabemos hacia donde guiar las emociones, y por ultimo crear un sentimiento agradable, ver la parte buena de la situación que nos adversa.

Educar las emociones de los pacientes le va a permitir asimilar cualquier tratamiento médico que se le administre. Un paciente con una enfermedad, como el Covid-19, que mayormente provoca miedo y tristeza en las personas que lo padecen, es recomendable que en el proceso de educar las emociones la persona se relaje, busque un distractor saludable como leer un libro, escuchar música, etc.

## **1.4. Factores que intervienen en la modificación de las emociones**

La función social de las emociones es, en parte, ayudarnos a navegar en las complicaciones de la vida social humana. La expresión de las emociones puede considerarse como una serie de estímulos discriminativo que facilitan la realización de las conductas apropiadas por parte de los demás (Fernández-Abascal et al., 2003). Por ejemplo, la felicidad favorece los vínculos sociales y relaciones interpersonales, mientras que la ira puede generar respuestas de evitación o de confrontación. Incluso la represión de las emociones sirve como función social.

Son muchos los factores que intervienen en la modificación de la conducta, todo va a depender del entorno y el contexto donde se encuentre el individuo o por la situación particular que este atravesando, en nuestro caso particular, que estamos buscando modificar las conductas negativas de los pacientes con Coronavirus, vamos a mencionar los factores que más pueden intervenir.

Factores colectivos; este factor en nuestro caso es uno de los principales modificadores de la conducta, puede modificarla de forma positiva o negativa, si vemos que un grupo de persona que están pasando por la misma enfermedad y tienen actitudes positivas, entonces este paciente podrá cambiar la forma de pensar hacia la enfermedad en cuestión, por eso es favorable poner al paciente en contacto con otras personas que anteriormente hayan tenido esta enfermedad y la superaron. Pero estos factores van desde la familia hasta cualquier ambiente social favorable.

Factores internos; el individuo con el uso de conocimiento adquirido, desde los genéticos hasta lo social puede controlar y modificar sus emociones, estos factores convergen y le permiten buscar un equilibrio emocional, para lograr esto se deben de dar una serie de pasos, buscar un punto de equilibrio a través de la relajación, trabajando las actitudes y al final lograr el control emocional. Factores cognitivos; esto le permiten al individuo tener una relación con las experiencias pasadas y el nuevo estímulo, conocer que nos pasa nos va a permitir adaptarnos a esto, los pacientes que pasan por una enfermedad, la pueden relacionar con algún proceso anterior que le provocara dolor y como lo controlaron.

## **1.5. Las emociones negativas y su impacto en el desarrollo personal de pacientes con Covid-19**

Las emociones negativas impactan de manera considerable a las personas, estas no le permiten tener un desarrollo de bienestar físico y mental, ya que bloquean las actitudes positivas que un paciente podría tener para mejorar su condición. Las emociones negativas agravan la situación de malestar del paciente, ya que la relación mente y cuerpo se ve afectada.

Las emociones negativas han causado un gran impacto en la vida de los pacientes con Covid-19 desde las emociones: tristeza a la angustia, culpa, frustración, ira enojo, hasta la culpabilidad que son las que más se manifiestan en estos pacientes, que más daño le han hecho, hasta el tener que renunciar a sus rutinas, a sus salidas, a su labor, a estar encerrados, provocando un grado de ansiedad que altera sus emociones negativas y consigo su comportamiento se ve afectado.

Existen testimonios de personas que han sido paciente diagnosticado con Covid-19 que, en el proceso de la enfermedad, su vida no es la misma, se sienten aislados, impotentes, inútiles al no sentirse productivos, no tienen ánimos de hablar, están la mayoría del tiempo triste, ansioso, se sienten sentimentales por no poder estar con sus seres queridos en esos momentos. Si estas emociones no son controladas pueden convertirse en sentimientos negativos que después de superar la enfermedad, estas emociones negativas aun persistan.

El hombre, es ante todo un ser social. Lo que depende de su ambiente no sólo para sobrevivir físicamente, sino para su desarrollo psíquico y espiritual. Por eso las emociones deben de ser reguladas, ya que su impacto en el desarrollo personal depende de esto. En las personas que evaluamos, que su emoción negativa más frecuente era la tristeza, si esta emoción continúa se da un desequilibrio en el desarrollo del paciente, lo cual hace que su comportamiento sea a su vez más diferenciado, podemos decir que este impacto se puede regular, que podemos crear barreras para que nuestro desarrollo personal no se vea afecta, y esto se logra con una buena regulación emocional.

## **1.6. Estudio de Caso: Emociones negativas presentadas en pacientes con Covid-19 y su proceso de regulación emocional**

Realizamos un estudio de campo, en pacientes que sobrepasaron la enfermedad del Covid-19. Evaluamos 53 casos para tener datos con lo que pudiéramos llegar a conclusiones favorables para ayudar a nuevos pacientes en el proceso de regulación de las emociones, trabajamos directamente con las emociones negativas, de cómo estas afectan la evolución la cognición del individuo y lo lleva a tener pensamientos y sentimientos erróneos en su proceso de sanación, ya que estos empeoran el proceso de adaptación emocional.

Realizamos una serie de pregunta, buscando respuesta de cómo se manifestaban las emociones negativas en los pacientes con Covid-19. Una de las preguntas fue ¿Qué pensaste cuando te enteraste que tenía esta enfermedad? La mayoría de las personas evaluadas respondieron que; pensaron que iban a morir, otros que la ansiedad llegó en ese mismo instante. La mayoría de las respuestas están relacionadas con el miedo, ya que es una enfermedad que en algunos casos puede ser mortal, los pacientes van a ver esta posibilidad. Por eso no podemos permitir que este miedo se convierta en un sentimiento excesivo que desequilibre al paciente.

En este proceso otros pacientes sintieron enojo, este estado emocional es característico en persona que tienen hacer las cosas bien, pero que cuando algo sale mal puede tener estado de ira que los descontrola, algunos pacientes que sintieron enojo dijeron sentirse así porque se cuidaban mucho y como quiera se contagiaron con el virus. Pero que puede provocar el enojo o la ira en estos pacientes, bueno su frecuencia cardíaca y su presión arterial se va a elevar, esto no es saludable para sobrellevar ninguna enfermedad. Por eso trabajamos en la regulación de las emociones. Muchos de estos pacientes, cuando le preguntamos que hicieron para controlar estas emociones, un número considerable respondieron que después de entender que era eminente que estaban enfermo era confiar en Dios, otros que buscaron algo para distraerse, algunos buscar información de personas que se sanaron y de cómo sobrellevaron la enfermedad.

## **2- Manejo Terapéutico de la Crisis**

### **2.1. Situaciones generadoras de crisis**

(Delgado García, 2017) Una crisis es un estado temporal de desorganización y desequilibrio. Situación que genera sufrimiento y que pone a prueba nuestros recursos personales, por ejemplo, ante una pérdida, enfermedad, muerte de un ser querido, etc., que nos estresa y nos causa angustia, porque no la podemos manejar adecuadamente utilizando los métodos a los que estamos acostumbrados y que nos han dado resultados positivos en el pasado. Los problemas que nos trae la crisis o que creemos que nos va a provocar en un futuro cercano, nos provocan estrés, angustia, tensión, temor, etc.

Las situaciones de algunos pacientes con COVID-19 constituyen una crisis emocional en su vida. Puesto que este enfrentamiento implica un cambio repentino en la situación del individuo, lo cual influye, no solo en la salud, sino en su entorno familiar, laboral y social. Provocando así, consecuencias tanto conductuales, emocionales, cognitivas y biológicas negativas en estos pacientes diagnosticados con COVID. Las situaciones generadoras de crisis según investigaciones la OMS advertía que a medida que la pandemia de coronavirus se iba propagando rápidamente por todo el mundo, existía un temor considerable. Ya que los números de personas fallecidas es alarmante.

De las personas entrevistadas algunas tuvieron crisis emocional provocada por el miedo, la ansiedad que le provocó saber que estaban infectado de una enfermedad que podría ser mortal, entraron en pánico. Estos manifestaron que tuvieron alteraciones físicas como sudoración, algunos vomitaron y tenían síntomas del Covid-19 provocado por su miedo y no por la enfermedad. Muchas enfermedades se pueden complicar más por la forma en que los pacientes la asumen. Darle más importancia a una situación adversa que afrontarla provoca un desanimo en el cliente que lo lleva a empeorar en su situación, cualquier situación puede generar una crisis y más si es una enfermedad que ha provoca muertes a nivel mundial, por eso es necesario aprender a manejar las crisis.

## **2.1. Impacto de la crisis en el desarrollo personal y profesional**

De acuerdo con el estudio de Sprang y Silman (2013). La población que ha vivido una cuarentena durante enfermedades pandémicas es más propensa a presentar trastorno de estrés agudo y de adaptación y dolor (el 30% con criterios de trastorno de estrés postraumático). En la actualidad, después que el covid-19 en un sentido está pasando muchas personas están empezado a sentir síntomas de enfermedades mentales, las cuales se empiezan a reflejar cuando las personas se integran a sus actividades normales.

Basándonos en estos estudios vemos que personas que han vivido crisis emocionales por algún tipo de enfermedad o encierro su desarrollo persona se ve afectado por las secuelas que puede provocar la crisis. Estos mismo puede repercutir en la parte profesional, dígase, el no tener un manejo adecuado dentro del trabajo por algunos recuerdos negativos que le provoquen ansiedad. Regresar a los trabajos cotidianos va ser un reto para muchas personas.

### **2.2.1. Impacto de la crisis en los pacientes con Covid-19**

Los pacientes que tratamos, nos manifestaron que el impacto personal que le provoco la crisis fue carácter emocional, y relacionada con la familia, cuando hacían crisis se alteraban más por ver a sus familiares angustiados por ellos. Este impacto algunos lo vieron positivos y otros negativos. Los positivos porque al ver a sus familiares mal, trataban de mejorarse emocionalmente para poder darle alivio a las personas que están con ellos. Para los que el impacto fue negativo se basaban en que no podían lidiar con la angustia y esta le hacía deprimirse aún más.

En la parte profesional ha afectado de dos formas según nos informan las personas entrevistadas que han hecho crisis por la pandemia. Algunos justifican la crisis porque eran los suplidores en su familia, y no poder trabajar le causo angustia por no poder llevar la comida a sus hogares de que otros tenían que ayudarlos para sobrevivir. El caso de otros profesionales era diferentes, el tener que trabajar y exponerse a contagiarse con el virus le provocaba ansiedad y está en algunos casos estados de crisis.

## 2.2. Manejo de las fases de la crisis

Cuando una persona experimenta una crisis emocional, lo más común es que experimente una serie de fases: una crisis emocional puede ser un punto de inflexión. La desencadena una situación que nos ha trastocado la vida y puede pasar un tiempo antes de que podamos superarla. Las crisis emocionales pueden ser muy angustiosas, pero a diferencia de la ansiedad y el estrés crónico, suele ocurrir en momentos puntuales.

Las crisis emocionales tienen 5 fases, aquí vamos a ver como las personas que intervenimos pudieron manejar estas fases, y daremos una solución alterna de cómo se pueden manejar los individuos al momento de pasar por una crisis emocional. De las personas tratadas algunos tuvieron crisis emocional cuando fueron diagnosticados con Covid-19.

### 2.3.1. Como ir superando las fases de la crisis ante una enfermedad grave

- **Parálisis;** aquí las personas no saben cómo reaccionar ante lo que le está ocurriendo, por eso entran en un modo de defensa ante la situación. Esta fase se puede manejar buscando información de lo que nos sucede, dándole el frente a la situación y tratar de regular esa emoción fuerte que nos llegó. De las personas que trabajamos algunos nos dijeron que cuando se frisaron antes esta situación lo que hicieron fue calmarse antes de hacer algo.
- **Incertidumbre:** aquí llega la ansiedad, aunque no sea una ansiedad incontrolable, si causa malestar. Nosotros como psicólogos debemos dar herramientas para controlar la ansiedad. Lo principal es la técnica de relajación y respiración.
- **Miedo irracional:** aunque sabemos que la crisis generada por el miedo al Covid-19, si es fundamentada, aquí lo que queremos es mostrarle al paciente que su video esta errado, ya que su problema tiene una solución.
- **Ayuda:** aquí lo importante es la terapia, ir a un terapeuta es lo más recomendable frente a una crisis emocional. También tener una red de apoyo ayuda mucho en estos casos, familiares, amigos, etc.

## 2.3. Intervención en Crisis

La intervención en crisis es la estrategia que se aplica en el momento de una desorganización grave, para mejorar de una crisis de cualquier instancia que no se haya podido enfrentar de una manera adecuada. El objetivo de la intervención en crisis es poder ayudar a la persona a recuperar el nivel de funcionamiento que tenía antes de la crisis, donde se reestructura el equilibrio emocional.

En la intervención en crisis encontramos dos instancias o dos fases: 1- Intervención en primera instancia: primeros auxilios psicológicos y 2- Intervención en segunda instancia, terapia multimodal para la crisis.

### 2.4.1. La intervención en crisis sigue los siguientes pasos

1. Realizar el contacto psicológico: ya sea por búsqueda de ayuda o que esta llegue a nosotros.
2. Examinar las dimensiones: ver la gravedad de la crisis, ya que se debe de observar si al riesgo particular.
3. Analizar las posibles soluciones: dependiendo de las crisis por la que atraviesan los pacientes su solución puede ser determinada por un tratamiento específico.
4. Asistir en la ejecución de una acción concreta: llevar a cabo cualquier tipo de tratamiento o intervención que se le realice al paciente, las crisis deben de ser atendidas lo más rápido posible, ya que esperar más tiempo podría provocar un trauma.
5. Dar seguimiento: se debe de dar el seguimiento para conocer la evolución del paciente, ya que pueden haber recaídas que empeoren la situación y lleven al paciente a entrar en crisis otra vez.

Algunas de las **técnicas utilizadas en intervención en crisis** y que se puede utilizar en caso de pacientes con Covid-19 que están en crisis emocional son: Solución de problemas, Modelamiento, Dialogo orientado consigo mismo, Afecto inducido, Manejo de ansiedad, Control de la respiración, entre otros. Todas las herramientas son efectivas en cada caso particular.

## **2.4. Aprendizaje generado en momentos de crisis**

Conocernos con individuos, nos permite ver nuestras debilidades y fortalezas y tener resiliencia a la hora de afrontar una situación determinada. De los pacientes que trabajamos que se le generó una crisis por estrés o miedo, manifestaron que después del proceso tuvieron un aprendizaje significativo. Por ejemplo:

- 1- Conocieron sus sentimientos, entendieron que controlar sus emociones es saludable. Cuando se sale de una crisis las personas se fortalecen, aprenden que las adversidades se pueden superar, en momentos de crisis es donde podemos mostrar nuestra resiliencia, que posiblemente no sabíamos que éramos capaces de tanto.
- 2- Más valor para afrontar los problemas, cuando hablamos de valor nos referimos a que las personas tienen nuevas actitudes ante los problemas que están enfrentando, ya que ha aprendido a controlar las crisis.
- 3- Ser más responsable contigo mismo, esto es conocerse y entenderse, saber que somos personas capaces de cosas increíbles, que debemos conocernos,

## **2.5. La resiliencia a partir de la crisis**

Lo primero es que la resiliencia es esta capacidad que podemos tener las personas para adaptarnos a situaciones adversas. Algunas personas se dejan vencer por un acontecimiento un tanto caótico, mientras que otras pueden salir fortalecidos de este problema, con tan solo verlo desde otro punto de vista y no dejarse vencer. La resiliencia puede ser aprendida desde nuestros padres o podemos ir cultivándola nosotros mismo.

De las personas que intervenimos, que pasaron por la enfermedad del Covid-19, muchas nos dijeron que en el proceso de la enfermedad iba adquiriendo fuerza para seguir adelante, otras desde el principio sabían que iban a vencer la enfermedad, y la veía como algo de lo que podían salir bien y fortalecidos. Al contrario de otros que entraron en crisis, esto es porque los primeros tenían resiliencia ante la situación.

## **3- Gestión de los Conflictos**

### **3.1 Concepto de conflicto**

Por lo que sabemos podemos conceptualizar el conflicto como una disputa entre dos o más personas, las cuales tienen diferentes puntos de vista ante una situación que lo lleva a polemizar, que puede ser por una idea, una situación, un punto de vista determinado, por valores. En fin, el conflicto se puede dar por múltiples situaciones incluso de manera interna con uno mismo.

Como dije, el conflicto puede ser individual, ya sea provocado por problemas internos que enfrentemos o problemas que nos lo provoca el medio ambiente, que nos hace pensar en lo que está bien o está mal a nuestro alrededor, si lo que sucede no va con tus valores, creencias, incluso aptitudes. Se puede dar un conflicto interno en las personas que pasan por situaciones que no pueden controlar o no ven una solución en lo inmediato.

Los conflictos no son todos negativos, lógico, la mayoría de los conflictos provocan estrés en las personas que están inmersa en el problema, pero hay conflictos que son positivos, ya que lo que provocan son reacciones saludables o beneficiosos para las personas involucradas. Por ejemplo, un conflicto familiar que al final deje establecido límites y comportamiento regulado, podemos decir que es un conflicto positivo si no llega a lacerar la relación familiar otra cualquier situación.

#### **3.1.1. ¿Qué son los conflictos emocionales?**

Sabiendo que una emoción es un sentimiento que puede ser positivo o negativo, ya que se puede manifestar con tristeza o alegría, estos sentimientos pueden provocar un conflicto en los individuos que pasan situaciones que tienen dos intervenciones emocionales. Se da en personas que no pueden encontrar una forma para regular sus emociones. Los conflictos emocionales provocan un bloqueo en los individuos que no pueden regular sus emociones y que saben cómo afrontar situaciones, familiares, sociales y de carácter interno.

### **3.1.2. Conflictos emocionales en la familia de pacientes con Covid-19**

En la investigación realizadas en pacientes con covid-19, donde un miembro de la familia estaba infectado y tenía que convivir con los demás miembros, con un aislamiento en el mismo hogar. El caso que se presento fue el siguiente; el padre era quien estaba infectado con el coronavirus, este no salía de su habitación, y de sus dos hijas, una quería estar cerca de él y la otra no. Esto trajo un conflicto en el hogar, ya que el padre se sentía mal porque una de sus hijas le tenía miedo.

Esto provocó que la familia completa se sintiera mal, ya que entendían que se estaba perdiendo el amor por causa de este conflicto. El padre estaba claro que no podían estar juntos para proteger la familia, pero de ahí a que su hija le tuviera miedo lo hacía sentir muy mal. La madre entro en conflicto la hija, ya que le decía que las personas cuando están enferman no se abandonan. Pero viendo el punto de vista de esta hija, ella tenía razones para tenerle miedo a su padre, que en realizada no era miedo al papa, sino al virus, y esto provocaba el conflicto.

Los conflictos en las familias con pacientes del covid-19 son variados, algunos son de carácter emocionales por el miedo a la pérdida del ser querido, y otros son de carácter personal, por miedo a una infección y desproteger su propia salud. En los casos que hemos tratados, hay con las dos características. Cuando los conflictos se dan en la familia de forma personal trae consigo un malestar generalizado, donde todos los integrantes de la familia se ven perjudicados. Cuando vemos que hay discusiones, ya sea por el cuidado y por culparse uno a otros por haber permitido que la enfermedad le llegara y pusiera en riesgo a toda la familia, trae daños emocionales que deben de ser atendidos.

Los conflictos deben de detenerse, no son para nada saludable, en el primer caso que vimos, y en la entrevista que le realizamos a la persona que se vio envuelta en el conflicto con su padre, esta nos dice que al final todo se arregló cuando él supero la enfermedad, pero que ese problema que paso nunca lo han hablado, y que por eso queda algún resentimiento. Aquí en este informe vamos a ver cómo se pueden manejar los conflictos emocionales y familiares.

### **3.2. Indicadores en la detención de conflictos**

El conflicto se puede detectar a través de una situación de momento o algunos casos permanente donde se produce el desacuerdo de distintas formas sobre algún acontecimiento considerado como importante para los participantes. Por otro lado, el conflicto se puede dar por diferentes casos ejemplo: en una situación producida donde no sabes que hacer o no puedes hacer lo que debes en el momento correspondiente.

El conflicto se da cuando no hay una misma perspectiva, cuando cada quien habla de sus propios intereses, sus creencias. En el proceso del mismo es como se va dando el conflicto. Las situaciones creadoras de conflictos pueden surgir de forma momentánea de hecho consigo mismo ejemplo: cuando obtienes noticias nuevas, informaciones desconocidas, presión laboral, rasgos contradictorios como la conducta y las opiniones.

En la parte que nos compete, los indicadores en la detención de conflictos se dan por la enfermedad del covid-19 que trae conflictos emocionales, conflictos familiares y conflictos personales. En nuestros estudios vimos que estos conflictos llegan cuando se crean discusiones por la salud, el cuidado y en algunos casos por la falta de comprensión, y porque no, la parte económica que se ve afectada en la calidad de vida de la familia. Los conflictos emocionales que manifestaron los pacientes del covid-19 se detectaron porque causaban malestar a estas personas, era un conflicto interno de sobrevivencia.

Es importante mencionar que cada ser humano es único siempre tendrá creencias, punto de vista, percepciones, opiniones propias de él y de otros individuos, todos esto puede provocar conflicto en un momento determinado. No se puede evitar que se creen conflictos con otra persona que no comparta las mismas opiniones. En las familias contactadas nos dicen que los indicadores de los conflictos principalmente fue el distanciamiento entre las personas que tenían el conflicto. Personas que antes de discutir preferían alejarse, pero que esto causaba un malestar general en todos los miembros de la familia.

### **3.3. Manejo de las fases de conflictos**

Todo conflicto, ya sea emocional, familiar, laboral, etc., pasa por una serie de fase que lo llevan a su ejecución. Para el conflicto desarrollarse empieza con la incompatibilidad, aquí la persona se siente mal con el suceso que está pasando, si hablamos de crisis emocional entonces decimos que el individuo está mal consigo mismo. El conocimiento, cuando sabe que está pasando por un momento mal lo lleva a lo personal, y aquí empieza el conflicto. La intención se da cuando se empieza a ejecutar el conflicto, y paso al comportamiento, ya sea agresivo, destructivo o que afecta la parte emocional interna del individuo.

#### **3.3.1. El conflicto tiene 3 fases que se deben de manejar para lograr el equilibrio**

1<sup>ra</sup> Fase. Existencia de necesidades no satisfechas.

2<sup>da</sup> Fase. Aparece el problema y las disputas.

3<sup>ra</sup> Fase. Explota la crisis.

#### **3.3.2. Manejo de las fases del conflicto emocional en pacientes con covid-19**

- En los casos que hemos trabajados, los conflictos ocurren porque uno de los miembros involucrado crea una necesidad de ayuda que no se le satisface. Aquí lo más recomendable es regular esas emociones negativas y empezar a entender a los demás, que para que la convivencia sea sana todos deben de aportar al equilibrio de la misma.
- Cuando aparece la disputa entre las personas que entran en conflicto, como un caso donde una hija estaba en conflicto con su papa por no cuidarse del covid-19, la forma de manejar esta etapa es comprometiéndose, hacer un compromiso de que se van a cuidar todos.
- Aprender a manejar y aceptar los actos de los demás. Regular las emociones negativas, entender lo negativo que desencadena un conflicto. Realizar ejercicio de relajación y respiración para poder calmarse.

### 3.4. Estrategias para el manejo de los conflictos

- ❖ Escuchar a los demás y a sí mismo. Esto va a permitir que la persona que pasa por el conflicto pueda entender la situación, aquí podrá ir más allá de las palabras, entender sus emociones y las emociones ajenas. Usar los sentidos para buscar la solución a los conflictos es muy necesario, permite desarrollar el sentir, pensar y hacer.
- ❖ No buscar un culpable, cuando hay un conflicto en la familia, no se puede buscar un culpable, más bien ser respetuoso con todos y entender cada posición, siempre buscar conciliar y llegar a tener acuerdos sanos. En el caso donde la hija tenía un conflicto con el padre por no cuidarse para no infectarse con covid-19 al final entendieron que no era cuestión de buscar un culpable, sino buscar una solución en conjunto.
- ❖ Uno de los mejores métodos para manejar los conflictos es centrarse en el aquí y el ahora. Ver toda la realidad actual del problema y no centrarse en el pasado, tomar la decisión de seguir adelante con una actitud positiva y conciliadora.
- ❖ A nivel general si se tiene la capacidad para evitar el conflicto contigo mismo, o familiar debe de hacerlo, evitar algo antes de empezar el problema es más saludable que resolverlo después. Es agotador y nada saludable resolver un conflicto que cause malestar por eso se debe de buscar un equilibrio a los problemas que van saliendo en los momentos tensos.
- ❖ Algo que es primordial a la hora de mejorar los conflictos es que debe de estar dispuesto a perdonar. Perdonarse a uno mismo si tenemos un conflicto interno que no nos permite vivir en paz, perdonar a los demás, aunque tu sientas que no ha fallado, el perdón soluciona estos problemas.
- ❖ No todos los conflictos son malos, algunas veces llegan para buscar una mejoría, para llegar a un acuerdo beneficioso para todas las partes, por eso algunas veces debemos que dejar que las cosas pasen, vivir sabiendo que no todo debe ser como nosotros queremos, ser flexibles.

## 4- Manejo de Técnicas e Instrumentos de Coaching

### 4.1. Coaching: Concepto, historia y aplicación

**Coaching:** nos referimos a él como una disciplina que usa herramientas que se basan en la resolución de problemas que enfrentan los individuos y la consecución de objetivos, de cómo alcanzarlos a través de técnicas que ofrece esta disciplina. Se utiliza para el desarrollo total de las capacidades y habilidades que puede tener una persona y que no sabe cómo desarrollarla. Se usa en diferentes ámbitos de la vida, ya sea personal, profesional, empresarial u organizacional. Al final lo que persigue es alcanzar metas que se van poniendo las personas que son ayudadas por los entrenadores. El coaching busca una forma de transformar a las personas en su desarrollo, utilizando técnicas de distintos modelos y fusionándolas en nuevo método de intervención personal.

**Historia:** el coaching es relativamente nueva, pero tiene base histórica muy marcadas. Desde Sócrates utilizando su método de Mayéutica para lograr que sus discípulos lograran ver la luz a través de preguntas y respuesta que lograban sacar sus cualidades internas. El Humanismo es otra de la influencia del coaching, es parte de su historia. Ya que se basa en que el hombre es la medida de todas las cosas, ósea que el hombre tiene la necesidad de buscar su autorrealización, y en esa brusquedad acude a personas que lo puedan ayudar a lograr sus objetivos y el desarrollo potencial. En la actualidad se comenzó a atizar el termino en el ámbito deportivo, específicamente en el béisbol y en los años 70s tomo forma.

**Aplicación:** es una herramienta que utiliza técnicas que se pueden aplicar en muchos ámbitos y situaciones de la vida. Lo principal es en lo personal, en el desarrollo y crecimiento personal, pero su gama de aplicación es amplia. Al principio se utilizaba en lo deportivo y empresarial, luego se diversifica en las áreas de la vida como: lograr el éxito familiar, laboral, salud, ocio, etc. Su aplicación está enfocada en mejorar y desarrollar la calidad de vida de la persona a la que se le aplican esta herramienta. Lograr establecer un puente entre el presente de las personas y el futuro que desea alcanzar.

## **4.2. Coaching vinculado al crecimiento personal y profesional**

Cada día nos enfrentamos a situaciones cotidianas que por su naturaleza pueden ser gratificantes o no, muchas veces una situación particular nos puede traer satisfacción o desagrado. Sabemos que la vida tiene altas y bajas, pero al final queremos una vida equilibrada más inclinada al bienestar general. Aquí entra el coaching, el crecimiento personal y profesional del individuo está sumamente vinculado, si nos va mal en lo personal esto se puede reflejar en lo profesional y viceversa. El coaching te da las herramientas y las directrices para que logre el bienestar que tanto busca. Tanto en lo profesional como en lo personal el coaching busca generar los cambios que el cliente necesita, para que pueda cumplir las metas y conseguir los objetivos para vivir una vida a plenitud.

**Coaching vinculado al crecimiento personal:** este se enfoca en mejorar todo aquello que afecta al individuo, se empieza estimulado a través de preguntas que lo lleven a la reflexión, pero después de eso se trabaja para motivarlo, aquí el encuentra su verdadero motivo que lo impulsan a lograr lo que anhela. El coaching personal desarrolla tu inteligencia emocional, cuando podemos regular nuestras emociones somos más efectivos en las tomas de decisiones en el diario vivir, y así somos más coherentes. También se mejora la manera del cliente adaptarse a los cambios, como decía la vida está llena de cambios y debemos saber cómo afrontarlos y mejorar en cada aspecto, así como saber gestionar el tiempo de manera más efectiva lo ayuda al cliente a ser más efectivo en lo que se proponga.

**Coaching vinculado al crecimiento profesional:** en la parte profesional, que puede ser de carácter empresarial del individuo, el coaching se basa en el análisis del trabajo de la persona o los recursos con lo que cuenta la empresa, todo con la finalidad de potencial los activos que lo que cuenta. Se busca aprovechar todas las oportunidades que el campo laboral ofrezca, haciendo que el cliente adquiera compromisos y responsabilidad en lo que hace. Cuando se le pone empeño a un objetivo es difícil que no sea alcanzado, el coaching busca que el individuo vea sus oportunidades y aproveche lo que el campo laboral ofrece, utilizando todo su potencial humano para lograrlo.

### **4.3. Aplicación de técnicas de coaching**

Las técnicas de coaching ayudan al cliente a buscar un camino valioso, pensando en el bienestar y mejoría del mismo, tanto en su comodidad personal como laboral / profesional. Se aplica de forma que en la entrevista es guiada u llevada por el mismo paciente, ejemplo tras las informaciones que brinda conlleva a una pregunta y tras esa respuesta se formulan y se le realizan nuevas preguntas. Cuando se aplican herramientas de coaching se busca mejorar la autoestima y desarrollo del cliente, trata de resolver los conflictos que pueda tener el individuo para mejorar las relaciones propias y con los demás. Siempre enfocado en la mejora del autoconocimiento del cliente.

#### **4.3.1. En el trayecto del entrevistador y entrevistado. Aplicación de herramientas y/o técnicas**

- Escucha activa: poniendo atención a todo lo que dice y hace el cliente es decir lenguaje verbal y no verbal.
- Capacidad de observar: la conducta del cliente, las emociones, observar permite conocer y comprender recoger información
- Curiosidad: realiza preguntas que provoquen respuesta en el cliente. Las preguntas son claves para adquirir informaciones y sentimientos ventajoso.
- Generar empatía y conexión emocional: esta técnica es esencial pues a través de ella se busca crear un vínculo con el paciente logrando que se pueda sentir en cómodo y manifestar su situación con confianza.
- Motivar: ayudar al paciente a fijar metas específicas tanto personal como profesional. Puntualizando un plazo para lograrla.
- Crear responsabilidades y compromisos: proveyendo al cliente habilidades de adaptación al cambio innovando el compromiso del cliente.
- Retroalimentación constructiva: ayuda que el mal comportamiento pueda ser modificado y las actitudes positivas fortalecidas.
- Resolución temporal: cuando la gente cambia de rol, por acuerdos temporales, cuando la gente se vuelve más personal.

## 4.4. Instrumentos de Coaching

El coaching tiene varias escuelas y cada una de ellas tiene sus herramientas en específico, por lo cual en esta parte estaré dando mención a las que más pueda. Para introducirnos en este módulo quiero aclarar que las herramientas de coaching no son únicas del coaching ya que muchas de estas herramientas provienen del mundo de la psicología, aunque otras si han sido creadas por coach, pero de cada práctica se van eligiendo técnicas como del mundo del deporte, de empresas hasta de la filosofía.

### Existen varios tipos de coaching que son:

Basado en PNL (según la clasificación).

Personal: proyecto de vida.

Sistemático: entiende también el ambiente

Ontológico.

Organizacional: empresarial y ejecutivo.

#### 4.4.1. Dentro de las herramientas del coaching más conocidas podemos encontrar

**Modelaje:** esta es una herramienta basada en la observación, suele ser una técnica operante, esta técnica se centra en el término vicario en el cual dice que las personas podemos aprender sin necesidad de ejecutar.

**La Rueda de la Vida:** esta es una herramienta importante ya que ayuda a la persona a tomar conciencia y piense sobre cómo se encuentra su situación personal en la actualidad y tenga una visión global de esta.

**DAFO:** es una herramienta para diseñar estrategias en la que se basara una compañía o persona para afrontar su futuro ya sea corto, mediano y largo plazo. Es un mapa en el cual se basa en las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de organización.

**Pared de pensamientos:** es una herramienta de modelo teórico, esta herramienta integra diversas formas de conocimientos, pone en análisis crítico haciendo así una independencia conceptual y práctica, este se conceptualiza en una estructura de mapa conceptual en forma de red.

**Mándalas y Mensajes positivos:** esta herramienta simboliza la unión entre lo humano y lo trascendente, se trabaja para la mejoría cada día y alcanzar la individuación.

**Escudos de Armas:** es una herramienta grupal la cual ayuda a Autoconocimiento y Autoestima.

**Solución de problemas:** es una herramienta cognitiva que se basa en la solución de problemas mediante pasos definidos y divididos en pequeñas partes.

**Reestructuración cognitiva: pensamientos automáticos:** es una herramienta que se basa en discutir los pensamientos automáticos que sean negativos en situaciones de ansiedad o emocional.

**La fuerza del grupo:** es una herramienta que se aplica a grupos que sirve para desarrollar eficacia y reactivar sus potencialidades.

**Intención Positiva en las creencias:** es una herramienta muy eficaz que nos permite clasificar nuestra forma de vernos a nosotros mismos dándonos unos métodos e instrumentos para generar el cambio.

**Escucha activa y persuasión:** esta herramienta implementa ciertas técnicas para aprender a tener una escucha activa y aprender a persuadir positivamente.

**Espina de pescado:** esta es una herramienta importante porque nos presenta un diagrama de causa y efecto para la cual se utiliza en la identificación de las causas, potenciales de un problema en el rendimiento.

**Lineal del tiempo:** esta herramienta sirve para educar ya que permite ordenar secuencialmente las informaciones a largo de una línea que indica la dirección en que transcurre el tiempo histórico.

## **4.5. Casos trabajados: desarrollo emocional con herramientas de Coaching**

**G.R. es una joven de 22 años que atravesó problemas familiares**, por conflictos con su padre contagiado con Covid-19. Esta paciente nos dijo que desde que su padre se contagió con el covid-19 su relación empezó a cambiar, ya que el papá no quería llevar los protocolos de cuidado apropiado de la familia y de los vecinos, ya que no quería estar en cuarentena, decía que esta enfermedad no era lo que las autoridades decían, y por ende no pretendía tomar las indicaciones que estos hacían para el aislamiento.

La hija decidió aislarse en su habitación y no tener contacto con su padre hasta que este no pasara por el proceso de recuperación. Esto provocó conflictos emocionales y personales en la familia, ya que la madre decía que ella no podía aislarse y darle la espalda a su papá ahora que estaba enfermo. Aquí empezaron los problemas, y luego de pasar el tiempo y estar libre de covid-19 el señor decía que su hija lo abandonó y esto trajo consigo los conflictos y emociones negativas. Las cuales trabajamos con técnicas de coaching familiar.

Lo primero que trabajamos con la cliente fue la inteligencia emocional y la regulación de sus emociones, que sabíamos que ella podía resolver estos problemas familiares si primero resolvía sus conflictos internos. Utilizamos herramientas del coaching familiar para que ella pudiera realizar cambios en su familiar, para endurecer las relaciones de todos los miembros y recurriendo al perdón, sabiendo que las situaciones de la vida pueden ser estresantes, y que el papá estaba atravesando una enfermedad que lo hacía reaccionar de forma irracional.

Utilizamos la técnica de escucha activa, se la mostramos a la cliente para que ella pudiera mostrársela a los familiares, realizando una reunión familiar y motivando a todos los miembros a mostrar sus sentimientos mientras los demás escuchan y entienden los sentimientos de los demás y busquen el perdón general.

**Joel Jiménez Báez. 17-4788.**

**YT, es un joven masculino de 28 años de edad.** Es uno de los 58 pacientes que entrevistamos que se contagió de covid-19. Su enfermedad no fue tan aguda, pero si le causo mucho miedo y ansiedad. A causa de esto YT en este momento no sabe cómo manejar y seguir la vida que tenía antes, no rinde en el trabajo, a veces tiene miedo porque suele pensar en el momento que estaba enfermo y suele tener vergüenza con su familia porque casi los contagia, aunque gracias a Dios no llego a contagiar a nadie de la familia.

Decidí trabajar con este joven para ayudarlo a regular sus emociones y que así pueda continuar con su vida. Las herramientas que utilice con YT fueron la Técnica de Liberación Emocional. esta técnica canaliza las energías toxicas que pueden tener las personas, y ayuda a liberar todo el estrés, tristeza y la ansiedad; se busca con esta herramienta solucionar el sistema energético del cuerpo las cuales se hace con canales meridianos que siempre se ha utilizado en la cultura china desde hace cientos de años donde se puede involucrar la meditación chacra.

La otra herramienta que utilice fue la rueda de vida en el cual trabajo el autoanálisis de la persona en cada parte de su vida haciéndole ver en cuales áreas de su vida está más débil y poder reforzar cada una de esa área. La rueda de la vida que utilicé con mi paciente primero hacer como un círculo, en ese círculo dividí en áreas de vida por ejemplo un pedazo amigos, otro trabajo, familia, deseos, desarrollo personal, salud, ocio, dinero, amor, profesión.

Luego cada una se le puntúa del 1 al 10 luego unir cada punto, cuando se une cada punto se analiza cada área, por ejemplo, si en amor puntúa 3/10 entonces se debe de reflexionar y decidir por dónde empezar y hacer un plan para reforzar esa área de su vida.

**Jasmely López Hidalgo 17-4382.**

**E. C. joven de 25 años de edad**, es una de las personas trabajadas que participo en la encuesta / entrevista ... la cual padeció de la corona virus Covi-19. Cabe mencionar que para E. C. fue de un gran reto lidiar con su situación, pues justo en inicios de salir el virus se había mudado sola. Dada la situación de encierro en que nos vimos requiere de apoyo y seguimiento para lidiar la situación.

EC. En momentos de estar sola, tuvo crisis de ansiedad, elevado nivel de preocupación y angustia. Los cambios de ánimo causado por el confinamiento, contrajeron nuevos retos en las relaciones interpersonales la estaban dominando trayendo situaciones, desacuerdos y disconformidades de las personas con las que se relaciona. El joven ha sido consciente de que necesitaba ayuda. Ayuda a la cual acudí, decidiendo trabajarla para encaminar a que pueda estabilizar sus emociones y de esa forma poder superar la situación en la que estaba atravesando. Las herramientas utilizadas con el intervenido han sido:

Regulación de emociones: provocando que el cliente no piense en lo que le preocupa, relajándose y respirando hondo, motivando a que piense en sus virtudes y éxitos.

Escucha activa: buscando reconocer las necesidades primordiales y lo que le preocupa al cliente.

modelo dialógico propio IDDI: el objetivo con esta es acompañar al cliente buscando salir con un buen proyecto a realizar. Acompañar al cliente para que sea el quien se dé cuenta de sus fortalezas y habilidad para encontrar soluciones alineadas a sus cualidades y finalidad.

Aumentar la conexión con los seres querido familias y/o amigos: buscando que el cliente no se sienta solo ni abandonado. El apoyo familiar es esencial.

Motivar: el desarrollo personal y crecimiento del cliente, fortaleciendo la creatividad para luego obtener mejor resultados.

**Yasiri Alberto. 17-3008.**

## **Recomendaciones**

Para regular la emoción negativa del miedo, lo más recomendable es utilizar técnica de respiración, primero debes de controlar tu cuerpo, luego pensar en que no todos los pacientes con esa enfermedad terminan mal, que el por ciento de esos decesos son mínimos, aquí está usando la cognición. Otro factor recomendable es la meditación, buscando pensamientos positivos para sobre llevar la situación. Con todo esto va a crear inteligencia emocional que le va a permitir regular sus emociones.

En los conflictos intrapersonales, donde se da ese dilema interno, lo recomendable es establecer la prioridad de las dos cuestiones, dígame ver que es lo más importante. Los conflictos internos se deben de expresar, buscar una persona que nos escuche resultara muy beneficioso, muchas veces una opinión externa nos puede ayudar a encontrar el equilibrio emocional que buscamos y con esto empezar a resolver el conflicto.

Cuando se dan conflictos personales una de las recomendaciones es evitar el juego de culpa, los conflictos se dan porque uno de los integrantes del conflicto busca culpar a otro y aquí empieza el problema, seguido de esto se deben de evitar los ataques, se necesita que uno de los implicados sea más coherente, alguien debe de ceder para que el conflicto empiece a desaparecer, y lo más importante que se debe hacer en este proceso es acentuar lo positivo. De un conflicto se pueden sacar un aprendizaje positivo.

Para las personas que intervenimos de manera parcial en este trabajo, le hablamos del coaching, como lo que es, una herramienta que con la aplicación de un profesional de la psicología puede tener buenos resultados. El coaching es prácticamente para personas sanas, hay que tener un equilibrio cognitivo y conductual para poder absorber las técnicas que se aplican en esta disciplina, ya que busca ayudarte en la forma de ver la vida y potencial tus habilidades, pero sabiendo que no es para la reestructuración cognitiva. Pero como ya dijimos en las manos de un profesional de la psicología cada herramienta es poderosa y efectiva. Siempre va a depender del bueno uso.

## Conclusión

Las emociones pueden ser positivas o negativas, pero en estos casos que trabajamos, la primera emoción negativa que la mayoría de los pacientes sintieron fue miedo, en algunos casos solo fue por un breve interludio de tiempo, en otros casos esta emoción negativa se vio presente en todo el proceso de la enfermedad, hasta verse prácticamente sanos. Estos indican que para algunos pacientes son más difíciles regular las emociones. Es posible que el miedo se vea generalizado y que la falta de conocimiento de sus emociones no le permite dejarla fluir y permanecen por más tiempo.

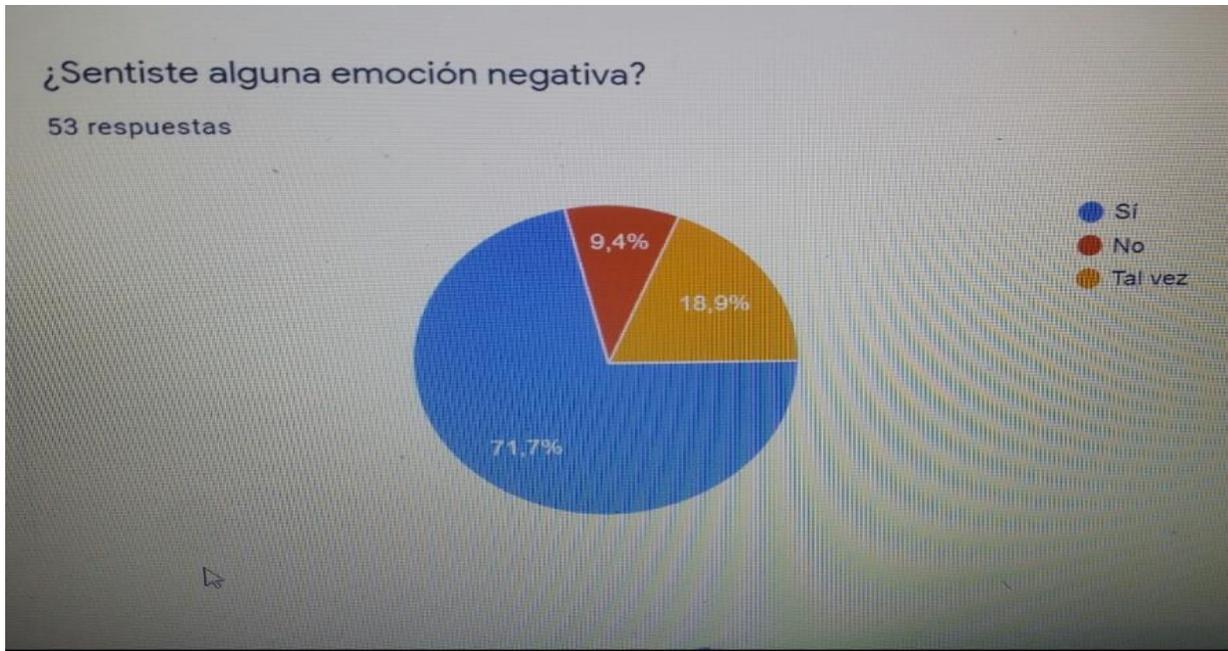
Entendemos que uno de los aspectos más importantes en el tratamiento de una crisis es la regulación de las emociones. De los pacientes que entrevistamos, los que hicieron crisis por el miedo al Covid-19, quedó evidenciado que estos no conocían ningún método para calmar sus emociones negativas. En otros aspectos estamos realizando nuevas investigaciones para conocer como los pacientes trabajados enfrentan las nuevas adversidades de la vida. Después de haber pasado una crisis pueden quedar secuelas negativas, pero también un aprendizaje positivo, y nuestra meta es que estas personas vean la vida con más optimismo.

Los conflictos que presentaron los pacientes de covid-19 evaluados fueron conflictos de convivencia, intrapersonales, cambios de hábitos, entre otros. Hay personas que son más vulnerables y presentan malestares emocionales por estos conflictos, se realizaron estrategias para el manejo de los conflictos con el objetivo de ayudar a las personas que se enfrentan de manera interna y familiar.

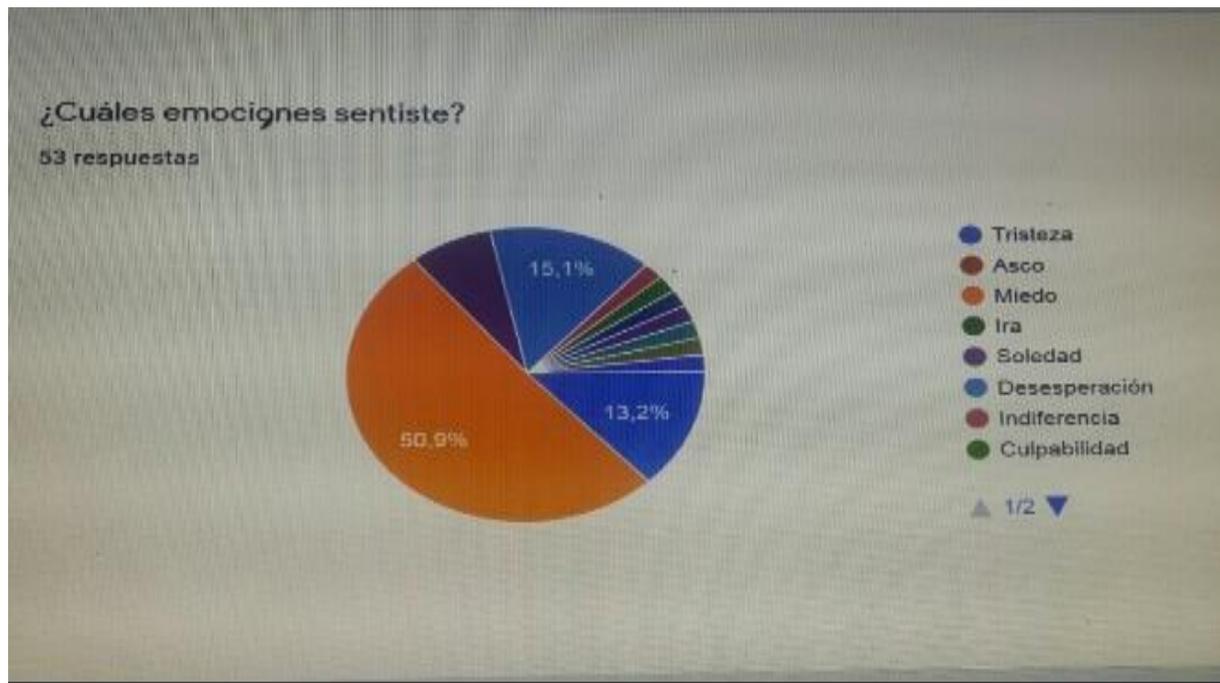
Utilizando herramientas del coaching pudimos ver que están muy relacionadas con la psicología en general, como profesionales de la salud mental debemos utilizar todas las herramientas necesarias para abordar los casos particulares de los clientes. Debemos ver el coaching como otra herramienta más, ya que cada persona responde de forma diferente a las distintas terapias. Por eso en psicología hay tantas corrientes y técnicas, el coaching es otra más que con buena implementación nos ayudaría en nuestro trabajo como psicólogos.

## Anexos

71% de las personas evaluadas sintieron emociones negativas.



El 51% de los evaluados el miedo fue la emoción negativa que sintieron.



## Bibliografía

Bastida Caro, A. (25 de 02 de 2020). Coaching Camp. Obtenido de Coaching Camp: <https://www.coachingcamp.es/inteligencia-emocional/que-es-la-regulacionemocional>

Mesa Jacobo, J. R. (2015). *Inteligencia Emocional*. España: Universidad de Murcia.

Oblitas Guadalupe, L. A. (07 de 03 de 2018). Instituto Salamanca. Obtenido de Instituto Salamanca: <https://institutosalamanca.com/blog/las-emociones-y-su-importanciaen-la-psicologia/>

Pérez Díaz, Y., & Guerra Morales, V. M. (2014). Regulación emocional. Scielo, 3-25.

Delgado García, L. R. (05 de 10 de 2017). MILENIO. Obtenido de <https://www.milenio.com/opinion/luis-rey-delgado-garcia/para-reflexionar/crisisemocional>

Lemos Rodríguez, R. (27 de 07 de 2017). Mejor con Salud. Obtenido de Mejor con Salud: <https://mejorconsalud.as.com/3-fases-de-una-crisis-emocional/>

Osorio Vigil, A. (2017). Integración Académica en Psicología. ALFEPSI, 5-19.

Savia, R. (18 de 03 de 2020). Savia. Obtenido de <https://www.generacionsavia.org/es/think-tank/actualidad/resiliencia-aprender-aafrentar-las-crisis>.

Slaikeu, K. (1996). *Intervención en crisis: manual para práctica e intervención*. México: Manual moderno.

CSTS, U. (2020). Manejo de los conflictos . *Estudios del estrés traumático*, 4-10.

Nicuesa, M. (14 de 08 de 2015). Definición ABC. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/ciencia/conflicto-emocional.php>

Rodríguez, E. M. (16 de 01 de 2020). La mente es maravillosa. Obtenido de La mente es maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/seis-consejos-para-la-gestionar-y-resolver-conflictos/>

Rovira Salvador, I. (17 de 08 de 2019). Psicología y Mente. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/social/tipos-de-conflictos-familiares>

Ruiz, Y. (2017). Resolución de conflictos . *Universitat Jaume*, 3-9.

Atance, B. (04 de 01 de 2017). Coachycom. Obtenido de Coachycom: <https://coachycom.es/tecnicas-de-psicologia-aplicadas-al-coaching/>

Maniviesa, P. (29 de 10 de 2018). Pymerang. Obtenido de <https://www.pymerang.com/emprender/>

O' Connor, J., & Lages, A. (2005). Coaching con PNL. Barcelona: Urano.