

**Carrera:**

**Licenciatura en Psicología Clínica**

**Diplomado:**

**“ABORDAJE TERAPÉUTICO DE LAS EMOCIONES, LA CRISIS Y LOS  
CONFLICTOS”.**

**Proyecto:**

**Recopilación de bases teóricas respecto al abordaje terapéutico de las  
emociones, la crisis y los conflictos**

**Autores:**

Janett Paulino

Mat. 01-1809

Domingo Antonio Carreras Aquino  
Mat. 11-3791

**Facilitadores:**

**Mirtha Gómez.**

**Jaime Rodríguez**

**Abril del 2021  
Santiago de los Caballeros,  
República Dominicana.**

## INDICE

### INTRODUCCION.

1.Objetivo General y Específicos. ....	5
a. Objetivo General.....	5
b. Objetivos Específicos:.....	5

### UNIDAD I

<b>"LAS EMOCIONES Y SUS EFECTOS EN LAS ACTITUDES, APLICADO AL ÁREA CLÍNICA"</b> .....	<b>6</b>
1.1.Emoción.....	7
1.1.1. Etimología de la palabra Emoción.....	7
1.2.Origen.....	7
1.2.1. Teoría evolutiva de la emoción (Charles Darwin). ....	8
1.2.2. Teoría de la emoción de James-Lange. ....	8
1.2.3. Teoría de la emoción de Cannon-Bard.....	8
1.2.5. Teoría de la evaluación cognitiva. ....	9
1.2.6. Teoría de las emociones del feedback facial.....	9
-Pautas para trabajar la educación emocional de 3 a 6 años: .....	10
-Pautas para trabajar la educación emocional de 6 a 12 años: .....	10
-Pautas para trabajar la educación emocional en la adolescencia: .....	10
-Pautas para trabajar la educación emocional en Adultos:.....	11
-Pautas para trabajar la educación emocional en la tercera edad: .....	11
1.3. Factores que intervienen en la modificación de las emociones. ....	12
1.4. Las emociones y su impacto en el desarrollo personal y profesional. ....	12
<b>UNIDAD II</b> .....	<b>13</b>

### **" MANEJO TERAPEUTICO DE LA CRISIS"**

2.1. Crisis.....	14
2.2. Situaciones generadoras de Crisis.....	14
2.3. Impacto de la crisis en el desarrollo personal y profesional.....	15
2.4. Manejo de las fases de la crisis. ....	15
2.5. Intervención en la crisis.....	16
2.6. Aprendizajes generados en momentos de crisis. ....	16
2.6. La resiliencia a partir de la crisis. ....	17

<b>UNIDAD III</b> .....	21
<b>"MANEJO DE LOS PRINCIPALES CONFLICTOS".</b>	
3.1. Fundamentos Teóricos de los Conflictos.....	22
3.1.1. Concepto de Manejo de Conflictos.....	22
3.1.2. Tipos de Conflictos.....	22
3.1.2.1. Conflictos según su veracidad.....	23
3.1.2.2. Conflictos reales.....	23
3.1.2.3. Conflictos imaginarios. ....	23
3.1.3. Conflictos según los participantes. ....	23
3.1.3.1 Conflicto intrapersonal. ....	23
3.1.3.2. Conflicto intragrupal. ....	24
3.1.4.Según el Contenido.....	24
3.1.4.2. Conflictos de intereses.....	24
3.1.4.3. Conflictos éticos y de valores.....	24
3.1.4.5. Conflictos de personalidad. ....	25
3.2. Estrategias y actividades de actuación en el ámbito clínico. ....	25
3.3. Recursos y herramientas a utilizar. ....	27
3.4. Sugerencias para el abordaje de los conflictos. ....	28
<b>UNIDAD IV</b> .....	29
<b>Manejo de Técnicas e Instrumentos de Coaching</b>	
4.1. Fundamentos Teóricos del Coaching.....	30
4.2. Propuesta de Estrategias y actividades de actuación personal y/o laboral. ....	31
<b>4.3.</b> Recursos y herramientas a utilizar.....	35
4.4. Sugerencias para el abordaje desde una perspectiva de coaching.....	35
<b>RECOMENDACIONES</b>	
<b>CONCLUSION</b>	
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	

## INTRODUCCION

El trabajo que se presenta constituye la Asignación Final del Cuarto Módulo correspondiente al **CURSO FINAL DE GRADO** titulado: "**EL ABORDAJE TERAPÉUTICO DE LAS EMOCIONES, LA CRISIS Y LOS CONFLICTOS**"; como requisito final para optar por el título de: Licenciado en Psicología Clínica.

El mismo contiene la recopilación de los contenidos tratados durante los primeros Tres (3) Módulos del curso final de grado, organizados en Unidades. La primera Unidad contiene el tema de las emociones y sus efectos en las actitudes, aplicado al área clínica; la segunda Unidad abarca el tema del manejo de la Crisis; la tercera Unidad contiene el Manejo de los Principales Conflictos.

Se presenta además una cuarta Unidad, que trata el tema del manejo de técnicas e instrumentos de Coaching, cuyo contenido complementa eficazmente los temas desarrollados en los primeros Tres (3) Módulos.

Las emociones forman parte de la conducta, como un conjunto de acciones que definen nuestro comportamiento ante unos estímulos en particular, dependiendo de no solo el carácter innato, sino también lo relativo a las experiencias vividas, la relación que se tiene con la causa de esta emoción, como también la forma en la que reaccionamos ante situaciones similares.

La crisis emocional se produce cuando se percibe que los métodos que son utilizados usualmente para afrontar estos problemas no son suficientes, por lo que experimentamos inadaptación e insatisfacción.

El manejo incorrecto de las emociones y la crisis pueden producir conflictos. Estos conflictos pueden darse en el ámbito de las relaciones interpersonales o a nivel social, cuando se involucran muchas personas o grupos.

El coaching viene como una forma de mejorar las condiciones anteriores, ya que es un proceso de acompañamiento (asesoramiento) a personas o grupos para conseguir su máximo potencial.

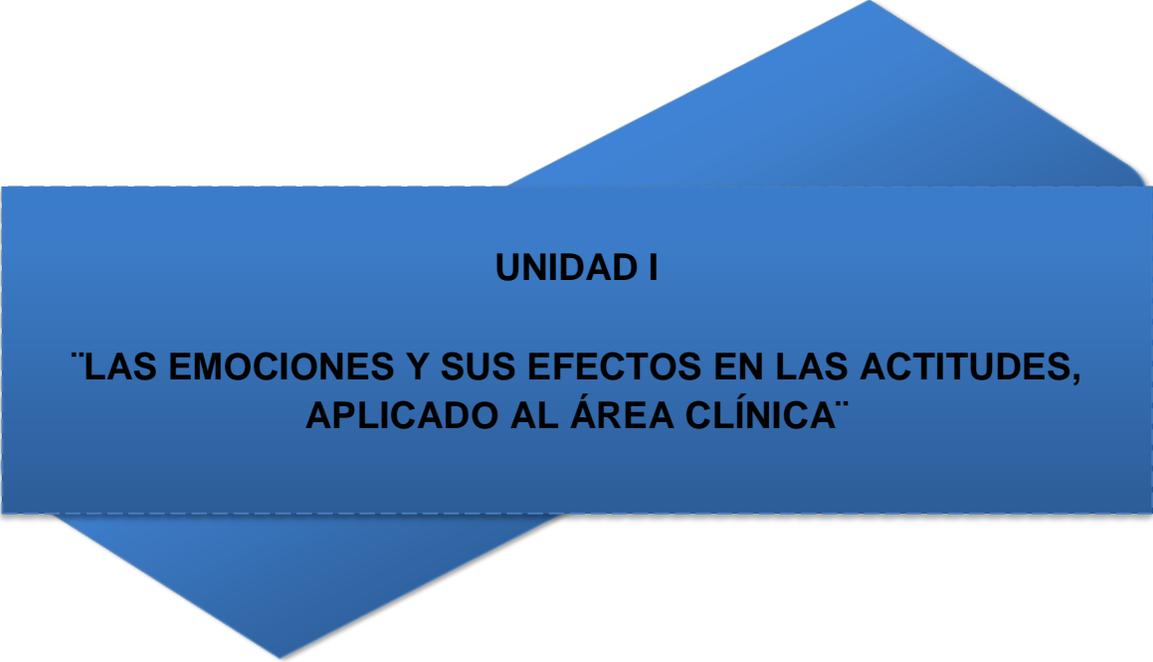
# 1. Objetivo General y Específicos.

## a. Objetivo General.

**Conocer** los aspectos Teóricos respecto al tema del Abordaje Terapéutico de las Emociones, La Crisis y Los Conflictos, así como Técnicas e instrumentos para el Manejo del Coaching.

## b. Objetivos Específicos:

- Analizar las emociones y sus efectos en las actitudes, aplicado al área clínica;
- Conocer cuál es el origen de las emociones;
- Determinar cómo educar las emociones;
- Conocer cuales factores intervienen en la modificación de las emociones;
- Determinar desde el fundamento teórico, el impacto de las emociones en el desarrollo personal y profesional;
- Conocer el concepto de la palabra crisis;
- Conocer cuáles son las situaciones generadoras de crisis;
- Analizar el impacto de la crisis en el desarrollo personal y profesional;
- Conocer el manejo de las fases de la crisis;
- Examinar la intervención en la crisis;
- Comprender cuáles son los aprendizajes generados en momentos de crisis;
- Examinar el concepto de resiliencia a partir de la crisis;
- Diseñar un plan de acción orientado al manejo de las principales crisis que se generan en el ámbito laboral;
- Examinar los fundamentos teóricos de los conflictos;
- Desarrollar el concepto de manejo de conflictos;
- Identificar cuáles son los tipos de Conflictos;
- Idear estrategias y actividades de actuación para la resolución de conflictos;
- Determinar los Recursos y herramientas a utilizar para el manejo de los conflictos;
- Generar sugerencias para el abordaje de los conflictos;
- Analizar los fundamentos teóricos del Coaching;
- Plantear propuesta de estrategias y actividades de actuación personal y/o laboral respecto al Coaching;
- Conocer recursos y herramientas para el manejo del Coaching;
- Establecer sugerencias para el abordaje desde una perspectiva de coaching.



**UNIDAD I**

**"LAS EMOCIONES Y SUS EFECTOS EN LAS ACTITUDES,  
APLICADO AL ÁREA CLÍNICA"**

## 1.1. Emoción.

**Maganto, Mateo, 2011, pp. 5** define la palabra "emoción" como aquel sentimiento o percepción de los elementos y relaciones de la realidad o la imaginación. Este sentimiento se expresa físicamente mediante alguna función fisiológica como cambios en la respiración, sudoración o en el pulso cardíaco, e incluye algunas reacciones de conducta como relajación, bienestar, ansiedad, estrés, depresión, agresividad o llanto.

Las emociones son procesos neuroquímicos y cognitivos relacionados con la arquitectura de la mente (toma de decisiones, memoria, atención, percepción, imaginación) y han sido perfeccionadas por el proceso de selección natural como respuesta a las necesidades de supervivencia y reproducción (**Navarro Thomas, 2015, pp. 16**).

### 1.1.1. Etimología de la palabra Emoción.

La palabra emoción deriva del latín *emotio*, que significa "movimiento", "impulso", "el impulso que induce la acción".

## 1.2. Origen.

**Bisquerra Alzina, 2016, pp. 34**, establece en su libro "Educación Emocional: 10 ideas claves"; que las teorías más importantes de la emoción se pueden agrupar en tres categorías: *fisiológicas, neurológicas y cognitivas*.

"Las teorías fisiológicas sugieren que las respuestas intra corporales son las responsables de las emociones. Las teorías neurológicas proponen que la actividad en el cerebro lleva a respuestas emocionales. Y, finalmente, las teorías cognitivas argumentan que los pensamientos y otras actividades mentales juegan un papel esencial en la formación de las emociones". Pp. 35.

Se presentan a continuación las principales teorías:

### **1.2.1. Teoría evolutiva de la emoción (Charles Darwin).**

Charles Darwin afirmaba que las emociones evolucionaron porque eran adaptativas y permitían a los seres humanos sobrevivir y reproducirse.

Por ejemplo, la emoción del miedo obligaba a las personas a luchar o evitar el peligro. Por tanto, de acuerdo con la teoría evolutiva de la emoción, nuestras emociones existen porque nos sirven para sobrevivir.

### **1.2.2. Teoría de la emoción de James-Lange.**

Esta es una de las teorías fisiológicas de la emoción más conocidas, propuesta de manera independiente por William James y Carl Lange. Dicha teoría sugiere que las emociones ocurren como consecuencia de las reacciones fisiológicas a los eventos. Además, esta reacción emocional es dependiente de la manera como interpretamos esas reacciones físicas.

Por ejemplo, imaginemos que caminamos por el bosque y vemos un oso. Comenzamos a temblar y nuestro corazón se acelera. Según la teoría de James-Lange, interpretaremos la reacción física y concluiremos que estamos asustados: *“Estamos temblando y, por tanto, tenemos miedo”*. Así pues, esta teoría afirma que no temblamos porque estamos asustados, sino que estamos asustados porque temblamos.

### **1.2.3. Teoría de la emoción de Cannon-Bard.**

Cannon-Bard sugirió que las personas experimentan las reacciones fisiológicas asociadas a las emociones sin sentir la emoción. Por ejemplo, el corazón se puede acelerar porque se practica deporte, no necesariamente por el miedo.

#### **1.2.4. Teoría de Schachter-Singer.**

Sugiere que la activación fisiológica ocurre primero. Después, el individuo debe identificar las razones de esta activación para experimentar la etiqueta de la emoción.

#### **1.2.5. Teoría de la evaluación cognitiva.**

Según esta teoría, el pensamiento debe ocurrir antes que la experiencia de la emoción. Richard Lazarus fue el pionero en esta teoría, por lo que ésta suele recibir el nombre de la teoría de la emoción de Lazarus.

En resumen, este artefacto teórico afirma que la secuencia de eventos primero implica un estímulo, seguido de una emoción.

#### **1.2.6. Teoría de las emociones del feedback facial.**

Esta teoría afirma que las expresiones faciales están conectadas con la experiencia emocional.

Hace ya un tiempo, tanto Charles Darwin como William James notaron que, en ocasiones, las respuestas fisiológicas tenían un impacto directo sobre las emociones, más que simplemente ser una consecuencia de la emoción.

Por ejemplo, las personas que tienen que forzar su sonrisa en un ambiente social determinado, se lo pasarán mejor que aquellas personas que tengan una expresión facial más neutra”.

### **1.4. ¿Cómo Educar las emociones?**

**Estévez Casellas, (2015, pp. 77)** establece que “la educación emocional es la herramienta que proporciona la capacidad para identificar las propias emociones y las de los demás; regularlas, fomentando las experimentaciones positivas y evitando los efectos de las negativas”.

- **Pautas para trabajar la educación emocional de 3 a 6 años:**

- "Promover una comunicación activa y cercana, que les anime a compartir sus emociones con quienes les rodean.
- Reflexionar de forma conjunta sobre los estados detectados en los demás.
- Animarles a compartir con los iguales sus deseos e inquietudes; y motivarles para interesarse por los deseos e inquietudes de los demás.
- Inculcarles la importancia de valorar los pequeños detalles y fomentar una actitud positiva hacia el futuro". **Extremera Pacheco, (2016, pp. 112).**

- **Pautas para trabajar la educación emocional de 6 a 12 años:**

- "Impulsar la autoconfianza; la seguridad en sí mismos y en sus decisiones.
- Dejar progresivamente espacio para que comiencen a resolver sus dificultades por sí mismos, haciéndoles saber que siempre tendrán con quien contar.
- Promover la comunicación intrapersonal, el diálogo interno y la reflexión sobre uno mismo.
- Fomentar una vivencia tan natural de las emociones que no dé lugar a avergonzarse de experimentarlas". **García Fernández Abascal, (2015, pp. 85).**

- **Pautas para trabajar la educación emocional en la adolescencia:**

- "Vigilar que los cambios experimentados no afectan de forma negativa a su autoestima.
- Enseñarles a controlar la impulsividad, ayudándoles a ser cada vez más conscientes de las consecuencias de sus actos.
- Trabajar profundamente la empatía, fomentando su interés para detectar emociones ajenas.

- Ayudarles a fortalecer su identidad personal, firmeza y auto respeto; aunque esto suponga a veces ir en contra de la mayoría". **García Fernández Abascal, (2015, pp. 88).**

- **Pautas para trabajar la educación emocional en Adultos:**

- "Buscar tiempos de encuentro con uno mismo, espacios de reflexión y meditación personal.

- Trabajar la capacidad para reconocer las propias limitaciones, ante los demás y ante sí mismos, trabajando la humildad para ser capaces de pedir ayuda cuando sea necesario.

- Adquirir estrategias de combate contra la monotonía y el conformismo, fomentando la ilusión y el entusiasmo. Impulsar la creación continua de nuevos sueños y aspiraciones.

- Fomentar la apertura mental y la flexibilidad, asumiendo un papel dinámico permanente en su desarrollo". **García Fernández Abascal, (2015, pp. 90).**

- **Pautas para trabajar la educación emocional en la tercera edad:**

- "Promover la capacidad expresiva emocional; para que resulte fácil compartir miedos y preocupaciones, y no tratar de afrontarlos en soledad.

- Trabajar la autoestima, para que los deterioros físicos y psicológicos propios de la edad sean comprendidos de manera natural y no provoquen emociones dañinas.

- Participar en comunicaciones interpersonales con frecuencia, incluso cuando se hayan perdido habilidades sociales o comunicativas.

- Adquirir estrategias de adaptación al cambio, para que comprendan las novedades de su entorno y de las nuevas generaciones; y estas no les causen malestar.

- Aprender a canalizar el desconsuelo y fomentar la superación y recuperación emocional tras las adversidades". **Giménez Dasí, (2016, pp. 105).**

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

#### **- Factores Genéticos.**

Los genes que heredamos de nuestros progenitores no sólo determinan nuestros caracteres físicos, sino también otros elementos tan sutiles de nuestra identidad como nuestra forma de sentir, nuestro carácter y nuestra percepción acerca de nuestro estado de salud, según un estudio del que informa la revista Medical Care, de la Saint Louis University School of Public Health de Estados Unidos

#### **- Factores del Sistema Nervioso.**

Las emociones son, entre otras cosas, reacciones bioquímicas que ocurren en nuestro cerebro y que nos hacen sentir de determinado humor durante el día.

#### **- Factores de Desarrollo Cognitivo.**

El funcionamiento cognitivo se encuentra relacionado con el desarrollo emocional y el temperamento.

Un niño curioso, activo, asertivo y que toma la iniciativa suele desempeñarse muy bien en las pruebas para medir el cociente intelectual (CI).

### **1.4. Las emociones y su impacto en el desarrollo personal y profesional.**

Las emociones impactan de manera directa el desarrollo personal, en vista de que una persona con inteligencia emocional tendrá una autoestima sana y actitudes con tendencia positiva.

En algunos cargos importantes, la empresa requiere no sólo que el profesional pueda aplicar los conocimientos, habilidades y destreza dentro de su quehacer diario; además, debe de tomar constantemente decisiones que involucra la capacidad del control de las emociones.



**UNIDAD II**

**“ MANEJO TERAPEUTICO DE LA CRISIS”**

## 2.1. Crisis.

La Crisis "es la reacción conductual, emocional, cognitiva y biológica de una persona ante un evento precipitante, que se constituye en un estado temporal de trastorno, desorganización y de necesidad de ayuda, caracterizado principalmente por un desequilibrio interno del individuo y que aparece cuando una persona enfrenta". **Corominas, (1961, pp. 150).**

La palabra Crisis procede de la raíz sánscrita *skibh*, que significa cortar, separar, distinguir, asimilada por la voz griega *krisis*, que significa decidir.

El término fue usado por Hipócrates para referirse al momento en el que una enfermedad cambia su curso, para bien o para mal. Es frecuente asociar la idea de crisis con dificultad, riesgo y peligro. Sin embargo, la esencia del concepto está más próxima a la de cambio crucial, significativo o determinante.

## 2.2. Situaciones generadoras de Crisis.

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

Las situaciones generadoras de crisis más frecuentes son:

- Ruptura de relación o separación
- Fallecimiento de un ser querido
- Pérdida de empleo
- Experimentar un suceso vital estresante como por ejemplo un accidente de tráfico, maltrato psicológico o físico, etc.
- Recibir una noticia grave sobre el estado de la salud

Dependiendo de las capacidades y el apoyo que tenga la persona que lo sufra, afrontará con mayor o menor éxito estas transiciones propensas a desembocar en crisis emocionales.

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

La crisis emocional impacta de manera directa el desarrollo personal y profesional. En el entorno personal, afecta principalmente las relaciones humanas. En el entorno laboral, genera deficiencias en el desempeño del trabajador, ya que no puede concentrarse en el desarrollo eficiente de sus responsabilidades, comprometiendo gravemente su desempeño, ya sea el trabajo de naturaleza intelectual o física. "Los efectos negativos de la crisis emocional pueden provocar tanto de modo personal como profesional, graves complicaciones en la salud como presión arterial elevada, riesgo de diabetes y paro cardíaco, dolores musculoesqueléticos crónicos, desórdenes de ansiedad, depresión y abuso de sustancias". **Grané, (2019, pp. 125).**

### **2.4. Manejo de las fases de la crisis.**

1. **"Parálisis.** La parálisis es una expresión de desconcierto, principalmente, por lo repentino de la situación. Hay una o varias realidades que provocan una conmoción subjetiva y que desbordan momentáneamente la capacidad de reacción.

**2. Incertidumbre.** Tras ese primer momento de estupor, lo que sobreviene es un estado de incertidumbre, el cual se caracteriza por la presencia de angustia y ansiedad. Comienza a comprenderse lo que sucede, pero se ve más la magnitud de la amenaza que las herramientas para abordarla y tramitarla. Surge la ansiedad confusional.

**3. Intrusión.** Dentro de las etapas de una crisis emocional no siempre está presente la fase de intrusión, aunque sí en muchos casos. Esta vivencia aparece especialmente en los casos de crisis más intensa o vital. Esta es la fase más aguda en el proceso de abordar una crisis emocional.

**4. Elaboración y resolución.** La intervención de algún factor externo. Un amigo, un libro, un consejo, un terapeuta, etc., lo que se convierte en ese factor que marca el tránsito desde el estado de conmoción hacia otro que permite trabajar sobre lo ocurrido, con el fin de tramitarlo. **Esta puede ser oral o escrita y constituye el mecanismo para comenzar a poner en orden las ideas, las emociones y las percepciones. Construir una narrativa de la situación es fundamental para asirla y comenzar a comprenderla". Gradillas, (1998, pp.221).**

#### **2.5. Intervención en la crisis.**

La intervención en la crisis es un procedimiento específico cuyo objetivo principal es modificar la relación de fuerzas en lucha que forman la crisis, incrementando la probabilidad de inclinar la balanza hacia el lado positivo. **Una pequeña corrección de trayectoria en el momento oportuno tiene grandes efectos.** Las cualidades del psicoterapeuta son cruciales para este tipo de trabajo, por la extrema susceptibilidad del paciente a la calidad de la relación y su fácil influenciabilidad externa.

#### **2.6. Aprendizajes generados en momentos de crisis.**

De las crisis emocionales algunas personas aprenden a no cometer el mismo error, prevenir o evitar situaciones similares, con tal de no volver a sentir o padecer lo mismo. También es posible desarrollar la aceptación que es la actitud primera en el proceso de crecer y superar las crisis y reconciliarse con la realidad.

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

Según la American Psychological Association (APA), la resiliencia es el proceso de adaptarse bien a la adversidad, a un trauma, tragedia, amenaza, o fuentes de tensión significativas. Hay 5 recomendaciones que podrán ayudar a poner en práctica la resiliencia y capacidad de adaptación.

1. **“Buscar tener buenas relaciones con el entorno.** Buscar desarrollar y mantener relaciones sanas y plenas, donde la persona sienta que es una pieza importante y valiosa.

2. **Aceptar los cambios como algo inherente de la vida.** Los cambios son buenos, sin ellos la vida no tendría evolución o innovación, permite tener nuevas experiencias y otra visión de la vida.

3. **Reestructurar los pensamientos.** Las crisis son superables y con esto se abre la posibilidad de ver y recibir las cosas de forma diferente, busca tener una visión más amplia y ser consciente de que las cosas que te estresan son temporales y diseñar un plan de acción para ello.

4. **Establece metas pequeñas.** Buscar plantearte metas pequeñas que sean alcanzables, claras, medibles y que generen un reto.

5. **Descubrir todo el potencial y conectar consigo mismo.** Esos momentos suelen ser los mejores para poder conectar consigo mismo y la parte espiritual, para explorar sueños, ver las fortalezas, despertar ese lado creativo que por falta de tiempo o enfoque no se había descubierto”. Jaspers, (1993, pp. 11)

## **2.7. Plan de acción orientado al manejo de las principales crisis que se generan en el ámbito laboral.**

Las tensiones del día a día, las exigencias en el trabajo, los problemas económicos y la constante y creciente competencia, son aspectos que pueden llegar a alterar el estado emocional de los empleados y llevarlos a tener crisis emocionales.

Es favorable para una empresa que sus trabajadores tengan herramientas psicológicas y que adquieran habilidades para controlar sus emociones.

El abordaje de la crisis emocional en el trabajo es difícil que se lleve a cabo de forma directa en una empresa, ya que lo frecuente es que esté asociada en el área de recursos humanos con tres conceptos muy relacionados entre sí: satisfacción laboral, clima laboral y motivación laboral.

### **1. Propuesta de Estrategias y actividades de actuación personal y/o laboral.**

Lo primero es reconocer si el trabajador padece síntomas que hacen denotar que sufre alguna crisis emocional. Algunos factores visibles podrían ser:

2. Sentir irritación, enojo o adoptar una actitud de negación
3. Cambio claro y abrupto en el comportamiento.
4. Sentir incertidumbre, nervios o ansiedad
5. Falta de motivación
6. Sentirse cansado, abrumado o mentalmente agotado
7. Sentirse triste o deprimido
8. Tener problemas para concentrarse

Las siguientes habilidades generales pueden ayudar a mantener el autocontrol emocional, por ejemplo, el control de la ira y otras crisis en el trabajo:

- Fomentar la comunicación de los pensamientos y sentimientos;
- Aprender a decir "no" (asertividad);
- Evitar complacer a todo el mundo, salvo que sea una orden de un superior la cual deba acatarse y cumplirse, siempre que no vaya en conflicto con la moral o la ética del empleado;
- Fomentar que los empleados tengan una actitud positiva que conduzca a un mayor control sobre sí mismos y sus estados de ánimos;
- Compartir con los empleados técnicas de respiración.

Estas habilidades están enfocadas en 3 niveles:

1. Autocontrol cognitivo; 2. Autocontrol fisiológico; 3. Autocontrol conductual.

## **2. Recursos y herramientas a utilizar.**

- Dedicar un tiempo en la mañana para que los empleados realicen ejercicios de relajación y escuchen palabras de motivación y de aliento, al menos 5 minutos.

- Programar salidas motivacionales a lugares de relajación, que implique el contacto con la naturaleza, con juegos de trabajos de equipo, a los fines de que creen lazos más unificados con sus compañeros y creen un ambiente de mayor confianza y colaboración personal y empresarial.

- Ubicar en medio de la oficina un árbol donde los trabajadores adornen con notas pequeñas con idea o sentimiento que quiera compartir con la oficina y se sienta tímido para conversarlo con alguien.

- Habilitar un espacio en la oficina donde los trabajadores puedan ir y relajar su mente, preferiblemente con colores que denoten tranquilidad, con árboles y flores, que den la calidez y apariencia de contacto con la naturaleza.

## **3. Sugerencias para el abordaje de la crisis.**

Reducir la carga de trabajo, ya que el exceso provoca efectos desastrosos en las personas como pérdida de motivación, ganas de trabajar y tal vez enfermedad. Por lo tanto cuando es posible hay que disminuir el número de horas trabajadas u optar por uno más flexible.

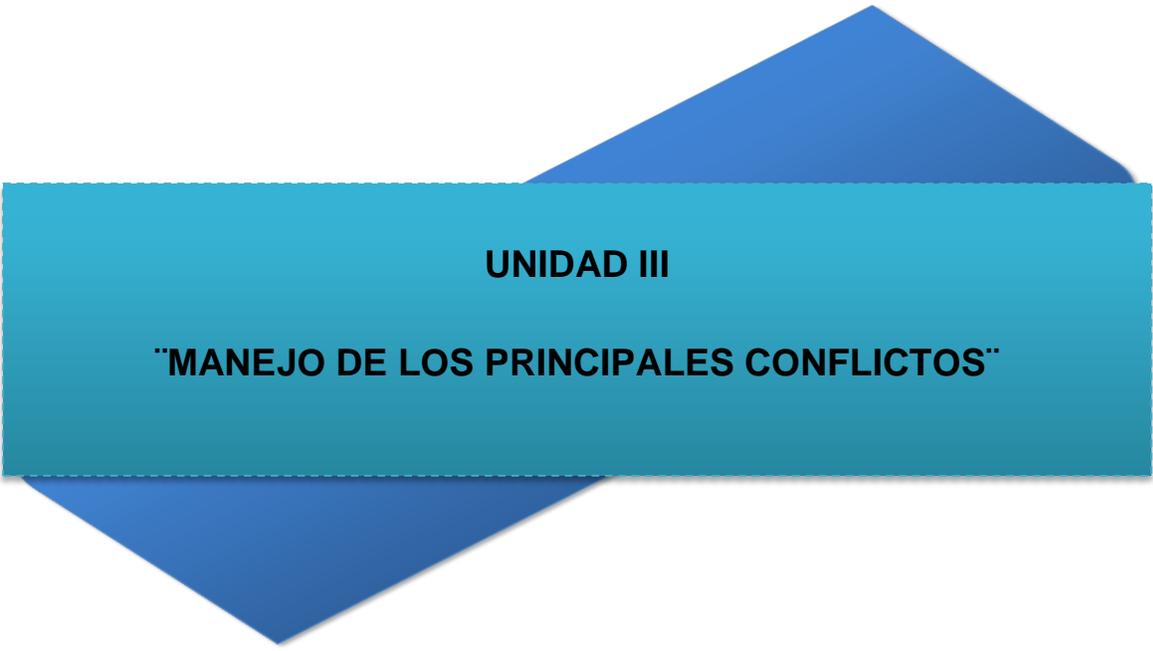
Respetar el espacio de vida personal. La desconexión implica separar la vida personal de la profesional. Tratando de disponer de unas horas al día para nosotros mismos y de una vida social adecuada que nos permita pasar el tiempo con las personas que nos gustan o que comparten nuestros hobbies y no nuestro trabajo.

Tratar clínicamente la crisis emocional si esta persiste. Una de las decisiones difíciles que debe tomar la persona estresada es la de si debe o no recibir ayuda o tratamiento psicológico.

**Para Martínez Selva (2004, pp. 55),** "en la mayor parte de los casos la persona que sufre crisis emocional generada en el ámbito laboral, necesita información y asesoramiento que puede proceder de un psicólogo, del médico de empresa o de los servicios de prevención, o de un psiquiatra".

Otras sugerencias son:

- Aceptar la situación. Dejar de luchar contra ella y vivirla.
- Asumir la responsabilidad de lo que está pasando.
- No se debe magnificar el problema.
- Desarrollar nuevas actitudes y fortalezas para poder hacer frente al problema
- Evitar el sentimiento de culpa (cambiar el enfoque).
- Frenar el enfado hacia la situación.



**UNIDAD III**

**"MANEJO DE LOS PRINCIPALES CONFLICTOS"**

### **3.1. Fundamentos Teóricos de los Conflictos.**

El conflicto, tal como lo expone **Calvo (2015)**, “es un proceso que se inicia cuando una de las partes se da cuenta que la otra ha frustrado o va a frustrar algunos de sus intereses” (p. 63).

Las partes mencionadas pueden ser de dos personas, dos grupos, una persona y un grupo, dos organizaciones y otros, las cuales pueden estar en desacuerdo.

Cuando se pregunta por significado de conflicto, la respuesta casi siempre incluye términos como: tensión, riña, enfado, malestar, incomodidad, por lo tanto, la palabra conflicto parece inclinarse a nociones negativas, sin embargo, lo que realmente definen las personas como “conflicto”, son realmente las consecuencias del conflicto mal resuelto. Dicho esto, se establece que el conflicto puede llegar a ser positivo si se afronta adecuadamente y esto es lo que precisamente el presente informe pretende lograr.

#### **3.1.1. Concepto de Manejo de Conflictos.**

Para **Caldas (2009)**, “el manejo de conflictos es uno de los aspectos más complejos que aparece en las organizaciones, definido como los distintos procesos de diagnóstico, estrategias de negociación y otras intervenciones diseñadas para reducirlos o resolverlos”. (Pág. 623).

**Chiavenato (2013)**, afirma que el manejo de conflictos consiste en “la manera de resolver un conflicto, influirá en los resultados constructivos que este produzca y por tanto, en los futuros episodios del mismo”. (Pág. 533).

#### **3.1.2. Tipos de Conflictos.**

**Ojeda, Rojas y Árape (2007)**, los tipos de conflictos “están relacionados con las diversas conductas existentes en las personas, lo que ha conllevado a crisis comunicacionales por tener diversos puntos de vistas”. (Pág. 32).

De allí, esta problemática viene siendo la causa de relaciones tensas y agresivas entre las partes. Los conflictos pueden variar según su contenido, su veracidad o según los participantes.

A continuación puedes encontrar los distintos tipos de conflictos y sus características.

**3.1.2.1. Conflictos según su veracidad.** "Según su veracidad, los conflictos pueden ser:

**3.1.2.2. Conflictos reales.**

Los conflictos reales son aquellos que en realidad existen, y que vienen provocados por diversas causas, ya sean estructurales o del entorno (económicas, legales, relacionales, etc.), entre otros.

**3.1.2.3. Conflictos imaginarios.**

Los conflictos imaginarios derivan de malos entendidos, interpretaciones o percepciones. En este tipo de conflicto no existe voluntad por parte de las partes.

**3.1.3. Conflictos según los participantes.**

Según los actores que participen en el conflicto, éste puede ser:

**3.1.3.1 Conflicto intrapersonal.**

Este conflicto ocurre de forma interna, en la mente del individuo. Esto significa que tiene su origen está en los eventos privados: pensamientos, valores, principios, emociones. Pueden tener distintos grados.

### **3.1.3.2. Conflicto intragrupal.**

Los conflictos intergrupales se dan entre miembros de un grupo o equipo, por motivos varios: por diferencias interpersonales o porque algo de los participantes del grupo no comparte las ideas de la organización, entre otros.

### **3.1.3.3. Conflicto intergrupalo.**

El conflicto intergrupalo es un conflicto entre grupos y puede llegar a ser muy destructivo, pues, en casos extremos, la violencia derivada de este tipo de conflictos tiene como finalidad el reforzamiento grupal y puede incluso justificarse. Suele tener sus causas en ideologías, prejuicios o disputas territoriales". **Hernández, Janeth, 2011, Pág. 77.**

### **3.1.4. Según el Contenido.**

#### **3.1.4.1. Conflictos relacionales:**

Estos conflictos ocurren entre miembros de una familia, amigos o pareja.

#### **3.1.4.2. Conflictos de intereses.**

Los conflictos de intereses tienen que ver con las motivaciones y las necesidades de cada persona o grupo y con los recursos presentes en ese momento.

#### **3.1.4.3. Conflictos éticos y de valores.**

Tienen que ver con la cultura y el entorno en el que ha crecido la persona. Son frecuentes y complejos, pues no es fácil que una persona cambie los principios que rigen su comportamiento.

En el caso del conflicto ético suele ocurrir cuando una persona ha de tomar una decisión que no concuerda con sus valores más profundos.

#### **3.1.4.4. Conflictos de liderazgo y poder.**

Los conflictos de liderazgo afectan principalmente a las organizaciones y pueden afectar al rendimiento y a la salud de los trabajadores.

#### **3.1.4.5. Conflictos de personalidad.**

La personalidad es un conjunto de rasgos y cualidades estables que configuran la manera de ser de una persona y nos hace únicos. La personalidad, al ser un fenómeno poco flexible, puede ser la base de muchos conflictos intergrupales.

### **3.2. Estrategias y actividades de actuación en el ámbito clínico.**

**“Afrontar la situación suavemente:** Esta técnica se basa en una confrontación directa de la situación en un tono diplomático. Para saber si un conflicto se ha resuelto satisfactoriamente por medio de esta estrategia, se debe ser capaz de responder afirmativamente las siguientes tres preguntas:

- ¿Ha cambiado el comportamiento de la otra persona?
- ¿Ha quedado intacta la autoestima de la otra parte?
- ¿Se ha conservado la relación tal como estaba o, incluso, ha mejorado?

**Desarmar la oposición:** A veces, es posible que la otra persona tenga algún problema legítimo con la otra (por ejemplo, que la otra persona haya incumplido alguna norma). Si niega la realidad y no presta atención a esto, la otra persona se enfadará y el problema seguirá ahí. Al reconocer que el interlocutor tiene razón, estará en el camino de resolver la situación. La forma de abordar esto es sorprender a la otra parte, que esperará que tú niegues lo que tienes en tu contra. Admítelo y no des más explicaciones.

Esta técnica es muy útil, pero no abuses de ella, ya que, si tu comportamiento se vuelve predecible, estarás perdiendo efectividad.

**Gestionar la ira.** Nunca se puede decir a una persona que no se enfade. En lugar de ello, se le debe animar a que te diga qué es lo que causa su enfado. Hay cinco actitudes que se pueden adoptar ante una persona enfadada:

- Escuchar. Es posible que tenga motivos para su enfado.
- No discutir, aunque sea eso lo que la otra persona esté buscando.
- Quizá su autoestima esté por los suelos, por lo que es conveniente que le ofrezcas algún cumplido cuando sea posible.
- Averiguar la causa del enfado. Hacer preguntas abiertas, no del tipo que se pueden responder con "sí/no".
- Mostrar empatía. Emplear técnicas de escucha activa y de vez en cuando repetir lo que la otra persona está diciendo.
- Admitir los errores. Si la persona estaba equivocada, no dudar en admitirlo.

**Apelar a una tercera parte con autoridad:**

A veces un acercamiento suave a los problemas no da resultado. Es posible que la otra persona no quiera comprometerse o encontrar una solución al conflicto con la que todos salgan ganando. Puede que quiera emplear cierto poder para resolverlo, por lo que, en tal caso, se deberá hacer lo mismo. Esta táctica sólo debe emplearse cuando ganar es imprescindible, porque es seguro que dará lugar a malestar.

**Intercambiar imágenes con la otra parte:**

Para llevar a cabo esta estrategia, se debe decir a la otra persona que entienda su punto de vista.

Escribir en un trozo de papel cuál es la posición en el conflicto y cuál cree que es la de la parte, y pedirle que haga lo mismo para la otra persona. Entonces, intercambiar las imágenes escritas y basar la discusión sobre ellas.

### **Interpretar la jugada de la otra parte:**

Colocar a la otra persona ante la interpretación que se hace de lo que está ocurriendo. Esta táctica consiste en hacerle ver que a la otra persona que se es consciente de los movimientos que se están observando. La otra persona probablemente se sentirá algo aturdida y tratará de negar lo que está haciendo. En ese punto, simplemente repetir lo mismo que te ha dicho en un tono lo más profesional posible".  
**Chávez, Nilda. 2007, Pág. 135.**

### **3.3. Recursos y herramientas a utilizar.**

#### **-Contención.**

Esta estrategia ayuda a poner el conflicto bajo control, esto es, ayuda a poner orden en una situación que se ha vuelto caótica.

#### **-Confrontación.**

Confrontar significa ponerse "frente a frente", por ello requiere valor. Cuando se reprime conflicto, se hace más destructivo y menos manejable, el conflicto se vuelve frío y puede hacer mucho daño antes de salir a la luz. Mediante la confrontación se saca el conflicto frío de las profundidades y se desmenuza para que sea más manejable.

#### **-Compasión.**

Otra de las herramientas para resolver conflictos es la compasión, la cual ayuda a restablecer en cierta medida la confianza perdida en el conflicto, ya que permite que pueda generarse algún tipo de comunicación funcional permitiéndonos comprender lo que nuestros adversarios piensan, y sus razones.

No es necesario estar de acuerdo con el enemigo, pero si no se comprende, la eficacia se ve reducida, ya que se priva de información relevante para que el conflicto pueda resolverse.

#### **-Colaboración.**

La colaboración resuelve el conflicto reorganizando el modo de relacionarse de las personas. Ayuda a las partes a trasladar sus atenciones más allá del conflicto, y a trascenderlo, creando una nueva relación. Para adoptar una actitud colaboradora en conflicto es necesario aprender a trabajar en equipo, y aceptar, que dos cabezas, aunque tiendan a chocar.

#### **3.4. Sugerencias para el abordaje de los conflictos.**

1. Observar la respuesta de la persona o grupo frente al conflicto. Si la manera de comportarse no da resultados, es decir, si se queda cargado con emociones incontrolables que conducirán a nuevos problemas, por lo que debe identificarse eso para trabar en cambiarlo.

2. Expresar las necesidades y definir el problema. Procurar que las personas o grupos hablen de los temas o asuntos sin insultar ni echar la culpa a otra persona.

3. Juntos, discutir varias maneras de llenar las necesidades o solucionar el problema. Ser flexible y abierto.

4. Luego de haber llegado a un acuerdo sobre el plan a seguir, decidir quién será el responsable de cada acción.



**UNIDAD IV**

**“ MANEJO DE TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COACHING”.**

#### 4.1. Fundamentos Teóricos del Coaching.

Los seres humanos desean por naturaleza escalar a un futuro mejor, pues la relación humana origina un estado de comparación evaluable. Sin embargo, con frecuencia esa visión se hace mero deseo.

**Sigmund Freud (1917, pág. 35)** establece que el ser humano siempre tendrá frente a él un modelo de comportamiento o ejemplo que busca imitar. Este puede ser un familiar, un amigo, o hasta un enemigo.

La palabra Coaching procede del término inglés "*to coach*", que significa *entrenar*.

Según **Dave Buck (2001, pp. 132)** el coaching se trata de poner en el espíritu de una persona o un equipo la energía mental y emocional necesaria capaz de producir un resultado positivo, mediante la enseñanza individual y diseñada, tomando en cuenta factores externos e internos del grupo o persona.

El coaching busca encontrar y liberar el potencial que tiene una persona para así entonces incrementar su desempeño. Utiliza métodos antiguos y modernos combinados que permiten que el grupo o persona entienda por sí mismo su valor y fuerza, ayudándoles en vez de solo decirles cómo hacer las cosas. **John Whilmore (1992, pp. 12)**.

Dentro de la empresa el coaching es un proceso interactivo que maximiza el desarrollo y resultados de la empresa, de acuerdo a sus objetivos fijados.

Según **(Kotter, 2000, p. 67)**, coaching consiste en servir como entrenador, instructor y acompañante de la persona en cada etapa de eso que intenta superar o rebasar, o bien aprender una habilidad específica.

**La International Coach Federation**, considera que un programa guiado por el método del coaching tiene resultados extraordinarios y garantizados en cualquier círculo en el cual se aplique.

Mediante el proceso de coaching, la persona profundiza en su conocimiento, aumenta su rendimiento y mejora su calidad de vida.

## **4.2. Propuesta de Estrategias y actividades de actuación personal y/o laboral.**

Las habilidades de coaching para el liderazgo que vamos a abordar son las siguientes:

- **Construir Confianza.**

Esto implica que el ambiente que rodea a la persona constituya para él un entorno seguro. Este entorno lo crea el líder o coaching. El líder debe demostrar ser una persona con principios éticos moral e integridad, y sobre todo que es coherente, con todos los que lo rodean.

- **Autoconciencia e inteligencia emocional.**

Es la capacidad de analizar las emociones, las acciones y los hechos y autocorregirse. El líder consciente de sí mismo experimenta la dimensión racional, emocional, corporal y espiritual. **Blázquez Manzano, (2013, pp. 24).**

- **Mostrar empatía.**

La empatía está también relacionada con la autoconciencia y la inteligencia emocional antes tratada.

El líder empático se pone en el lugar del otro, sabe lo que siente el otro, no ignora lo que piensa ante determinada circunstancia, y esto lo hace un ser poderoso. Se conoce a sí mismo, y por tanto puede desarrollar esa habilidad para entender a otros. Tiene la capacidad de hacer preguntas al otro, y de ofrecer consejos que ayudan a mejorar con las palabras adecuadas.

- **Preguntas poderosas y curiosidad.**

De la misma capacidad de empatía, surge la habilidad para hacer preguntas poderosas y abiertas que revelen la información necesaria para descubrir, entender y aprender lo que se necesita en determinado momento y que el mismo cliente logre generar mediante preguntas y respuestas, lo que necesita.

**Useche, (2004, pp. 125)**, justamente enfatiza que las preguntas poderosas van de la mano de la curiosidad, porque solo desde la curiosidad es posible formular preguntas profundas que generen reflexión.

Esto permite que el cliente tenga un papel activo en la búsqueda de su propia solución.

- **Escucha activa.**

Es la base principal del coaching. Si el líder no escucha, no sabrá lo que necesita crear o motivar en la persona.

El líder que escucha activamente es capaz de observar el lenguaje verbal y no verbal de otros y sentir la emoción que hay en el ambiente.

El líder antes de lanzarse de forma apresurada a responder o dar consejos, debe preguntar de manera curiosa, todo lo que le permita formar una cosmovisión de la persona, y generar salida más saludable.

- **Comunicación efectiva y directa.**

La comunicación es la base de todo sistema si se desea tener éxito.

La comunicación efectiva implica más que hablar, implica que se asegure que lo que se está diciendo, el receptor lo comprende, utilizando de ser necesario, el parafraseo, que es una técnica que permite utilizar otras palabras para decir una misma idea, garantizando un entendimiento total.

- **Reconocimiento y retroalimentación apreciativa.**

Permite conocer el potencial de la otra persona y su capacidad reflexiva, al motivar en este que exprese lo que ha podido entender, aplicándolo en la realidad. **González Téllez (2011).**

- **Facilitar el aprendizaje del otro.**

El líder tiene la habilidad de utilizar los medios disponibles a su alcance para garantizar el aprendizaje, y por tanto avanzar hacia el alcance de sus metas.

- **Moverse a la acción.**

Es la capacidad del líder para ayudar a su colaborador a comprometerse con aquello que tiene que hacer para alcanzar su meta.

No solo el líder le dice cómo accionar, sino que acciona con él, mostrándole cómo hacerlo. Además, le ayuda a explorar alternativas y deja tareas que incluyen desafíos, reflexiones, y nuevas acciones.

- **Responsabilidad por los resultados.**

El líder celebra el triunfo o logro de su cliente, ya que es su logro también, demostrando que alcanzar las metas es algo positivo y valorado.

Estas habilidades que acabamos de mencionar, son claves para los líderes que realmente desean contribuir al crecimiento de sus colaboradores.

#### **4.4. Recursos y herramientas a utilizar.**

- **Silencio.**

Esta es una herramienta muy poderosa en una sesión de coaching puesto que, por medio del respeto del silencio y la superación de la posible incomodidad que produce esta experiencia, se propicia la reflexión por parte del cliente y ayuda a crear un ambiente en el que lo importante no es la prisa por expresar una idea, sino llegar a la verdad de una esencia, y ésta llega a la persona en gran parte cuando ésta habla. **Grouard, B., (1996, pp. 85).**

- **Metáforas.**

Las metáforas permiten comparar, visualizarse desde ejemplos de otros que han logrado algo en específico o no lo han logrado, para así determinar qué podría hacerse en cada caso. Expresar metáforas permitirá abrir la mente hacia escenarios fuera de sí mismo, incluso, fuera del entorno en el que se está, permitiendo que la mente viaje y cree enseñanzas permanentes.

**La rueda de la vida.**

Esto permite que el cliente observe una perspectiva general de las distintas esferas de su vida, pudiendo concretar en qué ámbitos tiene un mayor nivel de satisfacción presente y qué esferas quiere mejorar. **Boyatzis, (2002, pp. 21).**

- **PNL.**

Este modelo de comunicación muestra cómo las creencias y el lenguaje influyen de forma positiva o negativa en el propio comportamiento, expectativas de futuro, motivación de presente, sensaciones y emociones.

Desde esta perspectiva, la PNL también es una invitación para la excelencia personal al modelar comportamientos felices de otras personas. Por medio de las dinámicas de PNL, el cliente aprende a integrar una nueva actitud.

- **Rapport (proceso de acompañamiento).**

La comunicación es uno de los recursos esenciales de un proceso de coaching, y el rapport propicia una cercanía emocional entre el coach y el cliente; una sincronización que propicia la propia interacción durante las sesiones y permite mejores resultados.

- **Línea del tiempo.**

Pone de relieve los momentos más significativos que ha vivido el cliente, aquellos que lo han marcado positiva y negativamente.

Esto le permitirá entender al cliente que no obstante la situación donde se encuentra, puede mejorar y potenciar su desarrollo aún más.

- **Observación.**

El coach practica la escucha activa, pero es muy importante la observación ya que su contemplación es igualmente determinante pues es un modo de atender aquello que no se dice con palabras.

- **Técnicas de visualización.**

Tiene como principal combustible la imaginación. Las técnicas de visualización ayudan al cliente a observar su futuro o su pasado dentro de un contexto de felicidad. El cliente puede recrear una escena mental que le genera un estado de ánimo y eso traducirse en acción.

#### **4.4. Sugerencias para el abordaje desde una perspectiva de coaching.**

No obstante el coaching busca mejorar la gente, por lo que busca resultados, pero en realidad, lo importante son los clientes o coachees pues son ellos los que producen los resultados.

El poder de una relación de coaching no está en la autoridad de coach o qué tan bueno éste sea, sino en el compromiso y la visión de la gente, su deseo de mejorar.

Se puede cambiar la realidad de las personas, pero el cambio empieza por uno mismo, desde dentro hacia fuera.

En la medida que la persona decide cambiar sus creencias y pensamientos sobre sí mismo, sobre sus relaciones y sobre el mundo que le rodea está en posición de tomar conciencia sobre su situación y elegir libremente probar nuevas alternativas de acción y obtener resultados diferentes, que, a su vez, le sirvan para retroalimentar nuevos aprendizajes, nuevas acciones y nuevos resultados.

## RECOMENDACIONES:

### *En cuanto al Manejo de las Emociones:*

- Identificar y registrar las emociones positivas y negativas.
- Concentrarse en una emoción positiva específica y hacer algo para aumentarla.
- Utilizar una colección de experiencias positivas como estímulo.
- Hacer frente a las emociones negativas a los fines de superarlas

### *En cuanto al Manejo de la Crisis:*

- Fomentar la planeación, organización, liderazgo y control de las actividades en los momentos críticos como puntos para un eficiente manejo de crisis en grupos.
- Expresar los sentimientos positivos y negativos que se despierta a raíz de crisis como paso para lograr la estabilidad emocional.

### *En cuanto al Manejo de los Conflictos:*

- Enfatizar siempre la comunicación como clave principal para prevenir y resolver conflictos.
- Utilizar recursos como la negociación y la mediación para conseguir puntos de encuentro entre las partes afectadas.

### *En cuanto al Manejo de Técnicas de Coaching.*

- Crear la mejor visión de cada persona.
- Dedicar tiempo a conocer en profundidad a la persona.
- Plantear objetivos retadores.
- Cuidar la comunicación como base para un Coaching exitoso.

## CONCLUSION

Tras realizar el presente trabajo sobre el Abordaje Terapéutico de las Emociones, La Crisis y Los Conflictos, se tiene a bien concluir haciendo las siguientes consideraciones:

Que las emociones son una parte integral de la naturaleza humana, y sin éstas, el estudio de la psicología sería una actividad poco interesante, pues las emociones inciden de manera directa en el hombre. La capacidad de aprehender la realidad no es solo cognitivo o racional, sino también emocional.

Que el manejo de una crisis incluye planeación, organización, liderazgo y control de las actividades en los momentos críticos: inmediatamente antes, durante y después de una crisis potencial o real, a fin de reducir la pérdida de recursos necesarios para que la organización vuelva a la normalidad.

Que para superar la parálisis de la crisis emocional es necesario expresar los sentimientos positivos y negativos que se despiertan, siendo éste el primer y más importante para llegar a la estabilidad emocional.

Que el manejo de conflicto es uno de los mayores impulsores de cambios, y cuando se saca provecho de estas situaciones, fortalece ideas y opiniones que pueden generar crecimiento positivo entre los involucrados.

Que el coaching es una nueva forma de aprendizaje que ayuda a las personas a cambiar y la posibilidad del cambio se fundamente en la consideración de que “el mapa no es el territorio”, es decir, nuestra percepción de la realidad, condicionada por muchos factores culturales y sociales (educación, creencias, valores, patrones de conducta, mapas mentales, etc.), no es la realidad en sí misma.

## BIBLIOGRAFIA

- Blázquez Manzano, A. "Un modelo de pensamiento estratégico para favorecer la gestión del cambio en las organizaciones". Ed. Ad minister, España, 2003, pp. 24.
- Bisquerra Alzina, Rafael. "Educación emocional: 10 ideas clave". Ed. Grao. Barcelona, España, 2016, pp. 34
- Bonanno, G. A. "Loss, trauma, and human resilience" Ed. American psychologist. Francia, 2004, pp. 59.
- Boyatzis, R. y otros. (2002). El líder resonante. Barcelona: Ed. Plaza y Janés.
- Caldas, María, "Formación y orientación Laboral". Editorial Ed. España, 2009, Pág. 623;
- Calvo, Raúl. "Mapeo de conflictos. Técnicas para la explotación de conflictos". Ed. Gedisa. España, 2015, Pág. 62;
- Corominas, J. "Breve diccionario etimológico de la lengua castellana". Ed. Gredos, Madrid, España, 1961, pp. 150.
- Chávez, Nilda. "Introducción a la investigación social. Teorías y ejercicios". Ed. Gráfica González. Venezuela, 2007, Pág. 135;
- Chiavenato, Idalberto. "Comportamiento organizacional", Interamericana Editores, S.A. México, 2013, Pág. 533;
- Dave Buck. "La trilogía", Ed. Carsons, California, 2001, pp. 132.
- Estévez Casellas, Cordelia. "Inteligencia Emocional: Programa para niños y niñas de 6 a 11 años". Ed. Miralusa, Madrid, España, 2015, pp. 77
- Extremera Pacheco. "Inteligencia emocional y educación: Psicología". Ed. Digital Publishing, Buenos Aires, Argentina, 2016, pp. 112

- Freud, Sigmund. "Introducción al psicoanálisis". Ed. Porrúa. Austria. 1917, pp. 35
- García Fernández Abascal, Enrique. "Disfrutar de las emociones positivas". Ed. Aragón, Madrid, España, 2015, pp. 85-90.
- Giménez Dasí, Marta. "Pensando las emociones con atención plena: Programa de intervención para Educación Primaria". Ed. Pirámide, Madrid, España, 2016, pp. 105.
- González Téllez, M. "Los cambios en las organizaciones. En Contribuciones a la Economía". 2001, En <http://www.eumed.net/ce/2011a/>.
- Gradillas, V. "Psicopatología descriptiva. Signos, síntomas y rasgos". Ed. Pirámide. Madrid, España, 1998, pp. 221
- Grouard, B., & Meston, F. (1996). Reingeniería del Cambio. México, D.F.: Alfaomega. Pp. 85
- Grané, J. y Forés, A. "Los patitos feos y los cisnes negros: resiliencia y neurociencia". Ed. Del Río. Barcelona, 2019, pp. 125.
- Jaspers, K. "Psicopatología General". Ed. Cataluña. México, 1993, pp. 118.
- Jhon Whilmore. "El Método Para Mejorar el rendimiento de las Personas". Ed. Paidós, Inglaterra, 1992, pp. 12.
- Hernández, Janeth. "La gerencia de los conflictos en las organizaciones modernas: Estrategias de acción". Ed. Cicag, Venezuela, 2011, Pág. 77;
- Kotter, J. (2000). Leading change. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Maganto Mateo, Carmen. "Cómo potenciar las emociones positivas: y afrontar las negativas". Ed. Constantín, Madrid, España, 2011, pp. 5
- Useche, M. (2004). El coaching desde una perspectiva epistemológica. Revista de Ciencias Sociales, III (105), 125-132
- Martínez Selva. "La Crisis Emocional". Ed. Mariconde. Buenos Aires, Argentina, 2004, pp. 55