



FACTORES QUE INFLUYEN EN LAS EMOCIONES, DEBIDO A LA PANDEMIA COVID-19, EN EL HOSPITAL JOSÉ MARÍA CABRAL Y BÁEZ. EN SANTIAGO DE LOS CABALLEROS.

**Carrera:**

Psicología Clínica.

**Diplomado:**

Abordaje Terapéutico de las Emociones, la Crisis y los Conflictos.

**Proyecto:**

Factores que Influyen en las emociones, debido a la Pandemia Covid-19, en el Hospital José María Cabral y Báez de Santiago de los Caballeros.

**Autores:**

Wilson Espinal Filpo. 13-1665.

Radaisa Barias Muñoz. 16-6371.

**Facilitadores:**

Jaime Rodríguez M.A.

Mirtha Gómez.

**24 de abril 2021**

**Santiago de Los Caballeros,  
República Dominicana.**

Tu mente siempre te recuerda lo malo, lo difícil, lo negativo. Recuérdale tú a ella tu grandeza, tu pasión y tu fortaleza.

**Jorge Álvarez Camacho.**

## Índice.

Introducción.....	Pag.5
Objetivos generales.....	Pag.7
Objetivos específicos.....	Pag.7
1.1 Las Emociones y sus Efectos en las Actitudes, debido a la Pandemia COVID-19.....	Pag.8
1.2 Factores de Vulnerabilidad.....	Pag.8
1.3 Origen de las Emociones debido a la Pandemia.....	Pag.9
1.4 Cómo Educar las Emociones en Pandemia.....	Pag.11
1.5 Factores que Intervienen en la Modificación de las Emociones.....	Pag.12
1.6 Las Emociones y su Impacto en el Desarrollo Personal y Profesional debido al COVID-19.....	Pag.12
2.1 Manejo Terapéutico de la Crisis.....	Pag.16
2.2 Situaciones Generadoras de Crisis.....	Pag.16
2.3 Impacto de la Crisis en el Desarrollo Personal y Profesional.....	Pag.18
2.4 Manejo de las Fases de la Crisis.....	Pag.18
2.5 Intervención en la Crisis.....	Pag.19
2.6 Aprendizajes Generados en Momentos de Crisis.....	Pag.20
2.7 La Resiliencia a partir de la Crisis.....	Pag.21
3.1 Conflicto.....	Pag.22
3.2 Indicadores de la Detección de Conflictos.....	Pag.23
3.3 Manejo de las Fases de los Conflictos.....	Pag.25
3.4 Recursos y Herramientas a Utilizar.....	Pag.26
3.5 Las Etapas del Conflicto. ....	Pag.26
3.6 Estrategias para el Manejo de los Conflictos.....	Pag.27

4.1 Manejo de las Técnicas e Instrumentos de Coaching.....	Pag.28
4.2 Historia del Coaching. ....	Pag.29
4.3 Aplicación del Coaching. ....	Pag.30
4.4 Coaching Vinculado al Crecimiento Personal y Profesional.....	Pag.31
4.5 Aplicación de Técnicas de Coaching.....	Pag.31
4.6 Fases del Coaching.....	Pag.32
4.7 Herramientas para el Desarrollo del Coaching.....	Pag.32
4.8 Técnicas del Coaching.....	Pag.33
4.9 Instrumentos del Coaching. ....	Pag.35
Recomendación.....	Pag.37
Conclusión.....	Pag.40
Anexos.....	Pag.43

## **Introducción.**

En esta guía hacemos referencia al abordaje terapéutico, nos enfocamos directamente en las emociones, esta es el conjunto de reacciones orgánicas que experimenta un individuo cuando responden a ciertos estímulos externos que le permiten adaptarse a una situación con respecto a una persona, objeto, lugar, entre otros.

Las emociones son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo. cuando percibe un objeto, una persona, un lugar, un suceso o un recuerdo importante. Es aquello que sentimos, cuando percibimos algo o a alguien. En este caso, el ser humano siempre relaciona o asocia que las emociones son de forma positiva. Pero no. Están las dos, tanto negativos como positivos, pero esta emoción nos lleva automáticamente a una segunda cuestionarte y es la crisis.

Las crisis están generadas por todos aquellos eventos inesperados de carácter catastrófico que pueden afectar nuestro sistema nervioso central, las emociones y nuestro estado de salud mental. Esta lleva consigo un conjunto de reacciones físicas, pensamientos y emociones que se presentan ante una situación que nos pone en peligro o que amenaza nuestra integridad.

Pero bien así hacemos énfasis a una crisis mayor como lo es la pandemia COVID-19, El coronavirus es un grupo de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves. Probablemente has cambiado mucho la manera en que vives tu vida, y con esto ha traído incertidumbre, rutinas diarias, presiones económicas, y aislamiento social. Quizás te preocupes por enfermarte, el ser humano se está preguntando *¿cuánto tiempo durará la pandemia?*, y *¿qué nos traerá el futuro?* El exceso de información, los rumores y la información errónea pueden hacer que te sientas sin control y que no tengas claro qué hacer.

Pero cabe destacar que una crisis lleva consigo otro problema como lo es un conflicto, Pero cuando hablamos de conflictos en la parte psicológica, Esto se complejiza en el caso de personas con dificultades cognitivas que afectan su toma de decisiones, en aquellos que presentan carencias educativas y materiales, que ya estaban en condiciones de vulnerabilidad social por la informalidad o falta de trabajo.

El tema en desarrollo abarca una serie de informaciones que son de interés dentro de los cuales están las emociones que son aquellas reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo cuando percibe un objeto, una persona, un lugar, un suceso o un recuerdo importante.

También hablaremos sobre Coaching como nació y los pasos que apoya a un alumno o cliente a lograr un objetivo personal o profesional específico al brindarle capacitación y orientación. También se desglosará el Coaching cognitivo, esta queda dirigido a ejercitar acciones cognitivas para motivar a las personas a auto dirigirse y obtener excelentes resultados.

## **OBJETIVOS GENERALES.**

El objetivo de esta guía es desarrollar habilidades para controlar las emociones, la crisis y los conflictos, desde el punto de vista clínico.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

Establecer distintos niveles de intervención en crisis.

Identificar las emociones y sus manifestaciones durante el manejo del conflicto.

Sensibilizar a través de encuentros de reflexión sobre conflictos y emociones.

Reconocer cuales son las herramientas del coaching, que generan una óptima toma de decisiones para el bienestar emocional.

### **1.1 Las emociones y sus efectos en las actitudes, debido a la pandemia covid-19.**

Las emociones son aquellos procesos por los cuales las personas ejercemos una influencia sobre las impresiones que tenemos, sobre cuándo las tenemos, y sobre cómo las experimentamos y las expresamos.

Las emociones se pueden establecer en varias conductas de adaptación básicas para el organismo, como, por ejemplo: agredir, escapar, buscar confort, ayudar a las personas y reproducirse (*Palmero, Guerrero, Gómez y Carpi, 2006*).

En este tema se agrupan diversos sentimientos generados por ejemplo la pandemia, donde destacan principalmente la incertidumbre, el miedo y la angustia. Por un lado, estos sentimientos se vinculan a una situación incierta, propia del contexto de pandemia, que es indefinida y que no permite

planificación. Surgen expresiones como: Incertidumbre respecto al futuro próximo y de mediano plazo o mucha impotencia por tanta gente enferma y miedo por todos y no saber cuándo va a terminar esto.

Esta incertidumbre, genera además en algunas personas un sentimiento de impotencia, resignación, desconcierto, falta de control sobre la situación. La pandemia ha tenido un importante impacto en el bienestar físico y psicológico. La paralización de la actividad económica, el cierre de centros educativos y el confinamiento de toda la población durante semanas ha supuesto una situación extraordinaria y con múltiples estímulos generadores de estrés.

## **1.2 Factores de vulnerabilidad.**

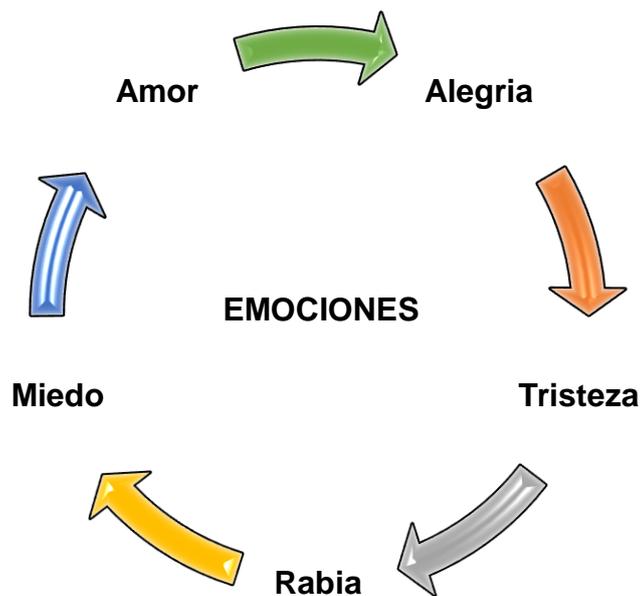
Los modelos de vulnerabilidad psicológica indican que existen sujetos que presentan más riesgo de padecer una afectación al margen de la situación actual y por extensión ante el estado de alarma de la COVID-19. Cabe esperar que las personas en situación de vulnerabilidad serán aquellas que por sus características presentan una desventaja por edad, sexo, estructura familiar, nivel educativo, origen étnico, situación o condición física y/o mental, y que requieran de un esfuerzo adicional para incorporarse al desarrollo y a la convivencia.

Dentro de este grupo se podrían englobar las personas con diversidad funcional, personas con trastornos psicológicos, personas con diversidad sexual y/o identidad de género, entre otras minorías. Si a esto se une una situación económica complicada, la inseguridad de la pandemia o que se infecten, desarrollen la enfermedad de COVID-19 o sufran manifestaciones más graves de la enfermedad.

### 1.3 Origen de las emociones debido a la pandemia.

Al hablar de emociones, es importante distinguir entre lo que se conoce como emociones; las cuales se enfocan en primarias y secundarias.

Las primarias forman parte de nuestro instinto de supervivencia y nos sirven para adaptarnos al medio ambiente estas son:



Las emociones son manifestaciones corporales y mentales. Son innatas y de muy corta duración. Generalmente terminan, cuando el estímulo que las provoca desaparece. Los sentimientos o emociones secundarias, están formados por una o más emociones y uno o más pensamientos. Por ejemplo: Ansiedad, Depresión, Inseguridad, Vergüenza, Irritación, Esperanza, ETC.

La teoría de la emoción tiene su origen en las ideas de Charles Darwin, que 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.

La nueva realidad que estamos enfrentando por parte de las emociones, es el temor por contraer la COVID-19 y a la preocupación por las personas próximas más vulnerables es difícil, y puede resultar especialmente duro para las personas con trastornos de salud mental. La pandemia nos ha impactado en todas las formas como tales los ámbitos sociales, familiares, económicos y políticos, por lo que se hace imprescindible la integración de los actores sociales y la toma de decisión de manera individual, colectiva y comunitaria.

Pensemos en respuestas de ansiedad, temores, irritabilidad, desapego, depresión, conductas de evitación, problemas de sueño, sensación de embotamiento, dificultades de concentración, abandono de actividades habituales, desesperanza.

Cuando se produce un hecho traumático o un acontecimiento de vital impactante, cómo lo es el COVID-19 suelen suceder en la mayor parte de los casos, una serie de etapas:

1. Una primera fase que podríamos llamar de respuesta inmediata, caracterizada por las emociones intensas y cierta pérdida de control.
2. Una segunda fase, todavía aguda, donde se intenta asimilar la experiencia traumática, pero predomina una atención centrada en el suceso y sus consecuencias, con emociones intrusivas como la rabia, el miedo o la culpa, e ideas anticipatorias y de indefensión, y con desorganización del estilo de vida anterior. Esta fase puede durar hasta varios meses.
3. Finalmente, se entra en la fase de integración y normalización del curso de la vida, sin que esta quede marcada o limitada por la experiencia acontecida.

#### **1.4 Cómo educar las emociones en pandemia.**

En la investigación que hicimos con la coordinadora del departamento de psicología, la **Lic. Ana Genarina Abreu Díaz**, del Hospital José María Cabral y Báez. Nos explicó que lo primero que tenemos que hacer, es ver lo que les afecta a las personas y analizar cómo reacciona ante lo que le está pasando, si está bien sino está bien; primero buscar el origen del problema, esta es la piedra

angular de la psicología, ya después que se tiene la causa que está provocando la reacción emoción al que se está teniendo, entonces ahí se busca la solución, o buscar ciertas metas para resolver el problema y ya determinar los cambios que ha de hacer. Si algo anda mal, hay que reparar lo que está mal; lo prioritario es buscar la causa que está provocando esa reacción y luego proponer soluciones, eso es lo básico y arrancar entendiendo el problema.

Según la **Lic. Ana Victoria Ortiz** psicología clínica del Hospital José María Cabral y Báez. La educación emocional en pandemia, es un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo humano, con objeto de capacitar para la vida y con la finalidad de aumentar el bienestar personal y social.

Actualmente el COVID-19, conlleva fuertes respuestas emocionales negativas, como pánico, estrés ansiedad, rabia y miedo. El objetivo es desarrollar en las personas habilidades de aprendizaje socioemocional ayudar a que las situaciones estresantes se aborden con calma y con respuestas emocionales equilibradas. Además, estas aptitudes permiten fortalecer el pensamiento crítico para tomar decisiones mejor informadas en la vida.

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

Son muchos los factores que intervienen desde el inicio del desarrollo de una persona, más en este tiempo de pandemia, sin importar la edad los factores modificadores de las emociones intervienen en las personas; dentro de ellos esta lo genético, debido que en este tiempo de pandemia lo embarazos han aumentado, y muchas de las embarazadas han sido contagiadas con el virus y él bebé muchas veces nace con el virus y muchos de ellos han muerto, causando emociones de tristeza en los familiares, e incluso en los médicos que llevaron todo el proceso de desarrollo.

En el ámbito social es uno de los que más ha afectado, ya que se ha limitado casi totalmente el poder compartir con los amigos y seres queridos, esto interviene de manera brusca en las emociones, donde el sentimiento de tristeza arropa a las personas, el extraño a los demás, causa incluso ansiedad en las personas.

Otros factores inherentes a la atención de pacientes con COVID-19 son la estigmatización social de la población, los estrictos requerimientos de bioseguridad, la incomodidad del equipo protector, la carencia de equipos suficientes, el aislamiento en áreas específicas para la atención de pacientes COVID-19, la necesidad de mantenerse en hipervigilancia constante para no contaminarse, la falta de espontaneidad en la convivencia con el resto de compañeros, la sensación de tener huecos de información con procedimientos en pacientes infectados, la sensación de injusticia en torno a la repartición de trabajo por servicios o niveles de puesto; el temor de contagiar a familia, pareja y amigos, que lleva a algunos médicos o enfermeras a estrategias de aislamiento y el cansancio físico.

## **1.6 Las emociones y su impacto en el desarrollo personal y profesional debido al COVID-19.**

La **Lic. Ana Genarina Abreu Díaz**, nos explica el impacto en el desarrollo personal y profesional debido al COVID-19. Con esto de la pandemia ha habido cambios en las personas, hay quienes han tenido experiencia, por ejemplo, de ansiedad hay muchas personas que no habían presentado crisis de ansiedad, tanto como el pánico y la depresión todo ha aumentado. Hay muchos pacientes que han hecho crisis pensando que tiene covid-19, hay quienes han salido negativos y otros positivos; realmente ha sido un impacto fuerte para cada una de las personas.

Por otro lado, hemos aprendido a afrontar crisis, no todos han tenido crisis de ansiedad y muchos que han aprendido a manejarse en la crisis y eso es positivo es decir que ha habido cosas positivas y negativas a la vez. Hemos tenido que adaptarnos a una situación que nunca en la vida habíamos experimentado, tanto

a nivel personal como profesional. La pandemia ha influido en todo, tanto en el nivel económico, la familia, el trabajo; pero también se han visto muchos casos de violencias, de familias que han tenido problemas y eso genera depresión; al estar más tiempo en casa debido a la pandemia pues hay más problemas.

Lo que tenemos que hacer es aprender de cada situación nueva que se nos presente, porque la pandemia es algo que no se va tan fácil, es decir, vamos a durar mucho tiempo con esto, entonces si no aprendemos ni nos vamos adaptando y reinventando dependiendo de cada situación que se presente, entonces nos vamos a enfermar porque esto toma un periodo largo; hay quienes se desesperan, pero lo que debemos hacer es irnos adaptarnos y buscando soluciones positivas y productivas. Hay muchas personas que han tomado un miedo a tal nivel que no quieren salir, tiene el temor que incluso creen que tienen covid-19 y no lo tienen; todo eso le genera aparte de la ansiedad miedo, de acercársele a la gente, inseguridad y también se deprimen porque la angustia de no poder hacer las cosas que hacían antes.

Hay mucha falta de educación, ya que ponen una regla y todos quieren violarla, entonces eso no ayuda a que el nivel de contagio baje; hay un toque de queda y las personas quieren salir después del toque de queda; se les llaman la atención y no comprenden; sino respetamos no vamos a salir de esta pandemia nunca; hasta que no aprendamos y nos eduquemos en este sentido no vamos a avanzar mucho, porque no hay forma; en cuanto a la vacuna es un experimento reciente, las vacunas se toman su tiempo para ver los efectos secundarios a largo plazo; es mejor seguir cuidándose con las mascarillas, la desinfección con alcohol.

El asunto de la pandemia es a tal punto que cuando le da a un miembro de la familia todos deben hacerse la prueba, porque es la única forma de saber cuáles están infectados y cuales no; entonces lo que sí están infectados tienen que aislarse y los demás cuidarse de que no le dé, y eso ya es educación. Las personas que tienen un miedo que no salen a ningún lugar, no trabajan y solo se la pasan encerrados; hay quienes son de alto riesgo como asmáticos, diabéticos, pero que no deben aislarse del todo sino irse adaptando, tomando las medidas de precaución.

La **Lic. Ana Victoria Ortiz**, nos explica que en el hospital la demanda ha aumentado mucho, después de estar cerrada durante tres meses y luego la cantidad de pacientes con ansiedad y depresión era una cantidad fuera de serie, incluso venían pacientes que estaban somatizando, que sentían y creían que tenían el virus, pero las pruebas salían negativas en muchos de los casos; algunos de los pacientes temían ir al hospital por temor a infectarse, expresaban la cantidad de veces que se lavaban las manos, la ansiedad se ha hecho más frecuente. La pandemia ha afectado más la salud mental, porque las personas sin importar edad están siendo han tenido cambios en sus emociones, en su salud mental.

Debido a la pandemia personas que no habían caído en crisis cayeron en crisis, lo que han sido diagnosticados con algún trastorno han tenido que lidiar con su trastorno y encima el impacto que ha causado la pandemia en ellos. Hay médicos, psicólogos y psiquiatras, están agotados, han llegado a consulta con ansiedad; más aún aquellos que están en el área de covid-19 que ven a los pacientes morir después de todo el esfuerzo, ya que hacen un vínculo, esto se da diariamente. En el ámbito familiar ha afectado mucho porque si hay alguien que está contagiado debe de aislarse, no puede abrazar a sus familiares y esto afecta emocionalmente en la familia, hay quienes no pueden estar encerrados en casa y eso aumenta la ansiedad, como también por la edad de las personas.

Como persona, es un estrés que quizás todos hemos experimentado y como profesional ha sido un choque, ya que el ver personas que han perdido seres queridos por la situación del covid-19, lo cual afecta mucho porque se da un duelo que va encima del estrés; un duelo no resuelto ya que cuando alguien muere de covid-19 llevan solo el cadáver y no se pueden despedir de esa persona. La pandemia ha afectado en todas las áreas a las personas, como en la economía, donde muchas personas se han quedado sin trabajo, otros que vivían del día a día y ya no pueden y siguen teniendo familia, lo cual causa un nivel más elevado del suicidio, al ver que no tienen el sustento de su familia.

## **2.1 Manejo terapéutico de la crisis.**

Una crisis es un estado temporal de trastorno, que se caracteriza por una desorganización reflejada en una incapacidad para enfrentar la situación adversa que se está viviendo, manejar adecuadamente las emociones, enfocar el pensamiento y la conducta en resolver el problema.

Las crisis traen consigo distintos síntomas como: sentimientos de cansancio, agotamiento, desamparo, tristeza, inadecuación, confusión, ansiedad, angustia, frustración, enojo, rabia, cólera; además de síntomas físicos como llanto, sudoración, palpitación, temblor.

La intervención en crisis es la estrategia que se aplica en el momento de una crisis, su objetivo es que la persona se recupere de este estado de trastorno y recupere la funcionalidad para poder afrontar el evento a nivel emocional, conductual y racional.

## **2.2 Situaciones generadoras de crisis.**

La pandemia covid-19 ha generado una gran crisis a nivel, emocional, social, familiar y psicológica. A medida que el país ha ido aplicando medidas para restringir los movimientos con el fin de reducir el número de infecciones por el virus COVID-19, cada vez más personas estamos cambiando radicalmente nuestra rutina cotidiana.

Las nuevas realidades del teletrabajo, el desempleo temporal, la enseñanza en casa y la falta de contacto físico con familiares, amigos y colegas requieren tiempo para acostumbrarse. Adaptarnos a estos cambios en los hábitos de vida y enfrentarnos al temor de contraer la COVID-19 y a la preocupación por las personas próximas más vulnerables es difícil, y puede resultar especialmente duro para las personas con trastornos de salud mental.

La pandemia ha tenido un impacto enorme en nuestras vidas. Muchos de nosotros nos enfrentamos a retos que pueden ser estresantes, abrumadores y

provocar emociones fuertes en adultos y niños. Las medidas de salud pública, como el distanciamiento social, el quedarnos en casa (toque de queda), el uso de mascarilla. Son necesarias para reducir la propagación del virus, pero pueden hacernos sentir aislados y aumentar el estrés y la ansiedad.

➤ **Sugerencias para el abordaje de la crisis.**

A la hora de abordar una crisis es importante mantener la calma, mostrando una escucha activa y ofreciendo apoyo incondicional sin emitir ningún juicio. La comunicación puede ser el catalizador que ayude a la persona a comenzar a manejar la crisis emocional que está experimentando.

En esta circunstancia la sociedad está experimentando una cierta etapa de crisis determinada crisis circunstancial, es aquella en la que el suceso precipitante tiene poca o ninguna relación con la edad del individuo o la organización o con el cambio de etapa en su desarrollo, lo que significa que tales crisis pueden afectar a cualquier sujeto o institución en cualquier momento.

Las crisis circunstanciales son inesperadas, accidentales y dependen sobre todo de factores ambientales. Existen varias formas de reacción ante las crisis que produce este tipo de evento desencadenante.

- **Dependencia extrema:** la persona hace una demanda exagerada de atención.
- **Evasión:** la persona se retira del mundo Y se encierra en sí misma.
- **Exaltación del Yo:** la persona se siente importante gracias a su enfermedad.

La crisis circunstancial se puede citar, como una Crisis relacionadas con emergencias y desastres naturales y provocados. En este caso covid-19.

➤ **Recursos y herramientas a utilizar.**

Entre los recursos y herramientas que se pueden utilizar en crisis son muchas las cosas que podemos hacer para cuidar nuestra salud mental y ayudar a otras personas que pueden necesitar más apoyo y atención.

1. Seguir una rutina diaria.

2. Mantener el contacto social con prudencia respetando los límites.
3. Evitar sustancia ya sea alcohol, drogas, cigarrillos entre otras.
4. Ayudar a los demás.
5. Si sufre de una enfermedad, llevar los medicamentos como se lo indica el doctor.

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

Según el psiquiatra **Carlos F. Domínguez**, uno de los colaboradores del departamento de salud mental, del Hospital José María Cabral y Báez. la pandemia ha tenido un impacto positivo en el área de la economía, pero profesionalmente ha tenido mucha demanda de la salud mental; el psiquiatra expresa que le gusta pasar el tiempo que se ha vivido en pandemia, porque le permite estar en casa, más tranquilo; pero en cuestiones de emociones le expresa una crisis, pero este sentimiento cambia cuando se acerca el horario de toque de queda, esto le provoca mucha ansiedad.

En cuestiones profesional, ve a sus pacientes desde el sentir de la pandemia algunos ansiosos, otros han aprendido a vivir en tiempo de pandemia, otros que no consumían sustancias indicaron a hacerlo, en fin, algunos bien y otros mal.

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

Las principales recomendaciones es seguir medidas de manejo emocional como ofrecer grupos de apoyo a pacientes y profesionales, fortalecer su confianza y capacidad de control mediante acciones formativas, así como reforzar el reconocimiento de las enfermeras.

- Estimular la iniciativa y creatividad.
- Establecer prioridades.
- Redefinir el problema.
- Reflexionar sobre el suceso y el significado que tiene para la persona.
- Facilitar la expresión de sentimientos.
- Mantener un grado mínimo de bienestar físico.
- Modificar algunas conductas.

Utilizando algunas técnicas como son:

- 1- Técnica de desensibilización sistemática.
- 2- Técnica de afrontamiento.
- 3- Técnica de relajación y respiración.
- 4- Técnica del aquí y a hora.

## **2.5 Intervención en la crisis.**

La intervención en crisis es considerada una acción clásica que consiste en interrumpir una serie de acontecimientos que provocan anomalías en el funcionamiento normal de las personas. hay que tomar en cuenta que existen distintos niveles de intervención psicológica una clasificación de los distintos niveles podría ser la siguiente: Individual, Grupal, Familiar, Comunitario e Institucional.

Hoy en día se vive una crisis mundial, a cuál ha afectado en todos los ámbitos, más en el psicológico, ya que muchas personas han caído en depresión, debido a la perdida de seres queridos, otros en ansiedad; todo esto debido a la pandemia del Covid-19.

El objetivo central de la intervención en la crisis de hoy en día es que las personas puedan superar las perdidas ya sean económicas, familiares, psicológicas y continuar con una mejor vida, con la capacidad de manejar nuevas crisis para que no puedan tener el mismo deterioro en su salud.

Existen dos tipos de intervención principales, llamadas de primera instancia o primeros auxilios psicológicos y una de segunda instancia también llamada terapia en crisis; cada una tiene un modo de operar; la de primera instancia fundamentalmente proporciona apoyo, reduce la mortalidad y vincula a la persona en crisis con otros recursos de ayuda, va de minutos a horas; está basado en terapia multimodal para crisis, la cual trata de abordar hasta siete dimensiones de la persona, en un ambiente adecuado, como clínicas, centros de salud mental, centros abiertos al público, iglesias, etc.

En la intervención de primera instancia se lleva a cabo:

- Realizar el contacto psicológico.
- Examinar las dimensiones del problema.
- Analizar las posibles soluciones.
- Asistir en la ejecución de una acción concreta.
- Darle seguimiento.

**En la segunda instancia**, se centra principalmente en la atención a la crisis en un número limitado de sesiones, ya sea en semanas o meses. Se pueden llevar a cabo diversas técnicas como:

1. Técnicas de relajación muscular profunda.
2. Técnicas de respiración y tareas para la casa.
3. Técnica de la silla vacía.
4. Psicodrama.
5. Técnica de inoculación del estrés.
6. Reestructuración cognitiva.

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

Según el psiquiatra **Carlos F. Domínguez**, en este tiempo de crisis que se está viviendo debido a la pandemia, que ha afectado mucho en la parte psicológica de las personas, hay pacientes que han aprendido a sobrellevar el trastorno que padecen; el mismo psiquiatra ha aprendido que hay más de una forma de hacer las cosas, como es el trabajar de forma virtual, lo cual lo considera más cómodo y su efecto es igual en los pacientes.

Expresó que muchos pacientes han podido tratar su ansiedad, lo cual se elevó en este tiempo de pandemia, al igual que la depresión. Aprendimos a valorar más el tiempo en familia, como también a respetar las limitaciones que nos imponen para nuestro cuidado; otro de los aprendizajes es que se puede vivir con límites, es decir, en cuanto al tiempo, aunque resulte un poco estresante.

En el ámbito psicológico se ha podido aprender a manejar emociones, en este tiempo de pandemia; las personas que se resignaban a buscar ayuda psicológica, han aprendido a que no es malo buscar ayuda de un profesional de

la salud, se ha aprendido a mantener, los pacientes se han ido independizando más, pueden llevar más calmadamente un tratamiento al tener la compañía de los familiares, en muchos de los casos, hay otros que no.

Los estudiantes a los cuales le imparte clases, aprendieron a independizarse un poco más, que no hay una sola vía de adquirir conocimientos, además, que no es indispensable ir a las aulas, se ha evolucionado en cuanto a la enseñanza y aprendizaje.

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

Resiliencia puede ser descrita como aquella capacidad que posee el ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas y ser transformado positivamente por ellas.

La resiliencia tiene varias exigencias en la persona, dentro de las cuales están: convencimiento, adaptación, paciencia y superar nuestros límites. Hoy en día debido a la pandemia que estamos viviendo, muchas personas practican la resiliencia, aunque desconocen su término y el proceso que conlleva, muchos han podido superar la pérdida de familiares, de su trabajo y demás, con la resiliencia.

Esta provee emocionalmente de determinación, organización, autocontrol y capacidad para resolver problemas desde una mirada positiva y optimista.

La resiliencia nos aporta el conectar con lo más auténtico de cada uno de nosotros mismo y desde ahí empezar a confiar más en sí mismos, cultivar hábitos de positivismo, de gratitud, de liberación de prejuicios, etc.

### **3.1 Conflicto.**

Es una situación de confrontación de dos o más personas, es importante destacar que el conflicto es inherente al ser humano, es decir, que por naturaleza somos conflictivos, debido a que cada persona es diferente una de la otra en todos los ámbitos, como en la personalidad, el carácter y la forma de pensar y actuar.

Los conflictos no suelen implicar violencia, aunque sí provocan malestar o nerviosismo, se da un ambiente de tensión en estos casos, pero puede que en ocasiones dependiendo el tipo de personas que estén involucrados puede darse un acto de agresividad, ya que no todos pueden controlar los impulsos y depende mucho del entorno en el que ha crecido. Los conflictos surgen casi siempre para buscar soluciones, en otros casos no, pero se crea un conflicto en empresas por diversidad de ideas y una solución que usar ante una determinada situación, se puede dar un conflicto en las escuelas o cualquier otro lugar.

Los conflictos que se han dado debido a la pandemia del COVID-19 son muchos, de todo tipo, tanto psicológico entrando a los efectos que está ha tenido en la vida de los seres humanos, también en lo económico y social; los conflictos debido a la pandemia han acaparado todos los peldaños que podamos imaginar; en los consultorios de los psicólogos del hospital José María Cabral y Báez, se han dado muchos conflictos, es normal que un paciente se sienta que está siendo asfixiado debido a las limitaciones, y muchas veces se han visto los psicólogos de esa institución en casos donde los pacientes entran en conflicto consigo mismo o con el terapeuta, tratando este de manejar la situación de la mejor manera.

Es entendible el efecto de esta pandemia en todos nosotros, y aparte de los conflictos psicológicos que antes de esta pandemia no era muy tomado en cuenta la salud mental de las personas, se ha dado conflictos de intereses, ya que ha causado una baja en la economía de muchos ciudadanos.

Hay un tiempo de conflictos que ha afectado a muchos y es en cuanto a lo social, las personas no están acostumbradas a estar separados de los seres queridos o los lugares de trabajo, al inicio de la pandemia fue restringido totalmente el contacto con los demás, algo que no se podía comprender tan rápidamente y entramos en conflicto con el gobierno, con nosotros mismo y demás.

Existen muchas causas de los conflictos dentro de las cuales está la comunicación es una de las causas más frecuentes en el desarrollo de un conflicto, ya que en muchas ocasiones las informaciones no se comunican de forma correcta, puede que se dejen muchos espacios en blancos al tratar de comunicar una idea, como también que no se dé toda la información necesaria para que los demás comprendan y se evite un conflicto.

Existen ciertos pasos o criterios que se pueden tener en cuenta para trabajar en miras a la resolución de un conflicto.

- Reconocer la situación.
- Buscar alternativas.
- Proponer soluciones.
- Escuchar al prójimo.
- Lograr el consenso.

### **3.2 Indicadores de la detección de conflictos.**

Los indicadores son puntos de referencia, los cuales son claves en un proceso de investigación, tienen que ver con características específicas, observables y medibles.

Dentro de los indicadores que nos permiten determinar los conflictos están los siguientes:

- I. Desacuerdo.
- II. Falta de objetivos claros.
- III. Comunicación escasa.
- IV. Interpretación del lenguaje corporal errónea.
- V. Diversidad de intereses.

VI. Falta de discusión del progreso.

VII. Prejuicios.

Los indicadores que están relacionados con la pandemia que seguimos viviendo hoy en día, son varios dentro de los cuales está:

1. Mala comunicación
2. Falta de entendimiento
3. Ignorancia.
4. Desconfianza.
5. Diversidad de intereses.

Estos son algunos de los indicadores que tienen que ver con los conflictos en pandemia; como es de nota la población no cree ni confía del todo en los gobernantes, debido al mal manejo que se le ha dado a todo lo que está relacionado con la pandemia, esto ha causado condiciones en las personas y se considera un negocio; la población conoce la gran variedad de intereses de los líderes y crea desconfianza, además muchas personas ignoran la real existencia de un virus que ha acabado con la vía de muchas personas.

El efecto psicológico que ha tenido en todo el mundo es enorme; dirigiendo la atención al hospital donde se ha realizado la investigación, los psicólogos de esta institución expresa que muchos pacientes no creen en la preocupación de los líderes como tampoco entienden la forma en que tantos países estén pasando por la misma situación y que todo ha tenido origen en un lugar del mundo de donde se fue esparciendo; estas son muchos de los indicadores que se dan a conocer en consultas.

La pandemia aumentó los muchos aspectos negativos, los niveles de mortalidad aumentaron y debido a eso muchas personas entraron en depresión, los indicadores de enfermedades mentales de elevaron, y los conflictos en todas las áreas que se puedan estar; laborales, de familia y demás; se ha vivido una modificación en todos los aspectos.

Los indicadores que nos permiten detectar conflictos juegan un papel muy importante, para aquellas personas que saben manejar ese tipo de situaciones como es el trabajo del psicólogo, pues le permite saber qué pasos dar; así como se pueden presentar conflictos en lo laboral, existe un psicólogo de empresa que puede interferir o que la armonía de la amorras se mantenga, y sin los indicadores que ayudan a plantear el camino a cursar; los conflictos no siempre son negativos, en muchas ocasiones se dan de forma positiva, y ayudan a ver la variedad de ideas y pensamientos de las personas, por otro lado se sabe que hay muchos conflictos que son visto de forma negativa por la forma en que se da y muchas veces como terminan por el mal amnesia del mismo.

### **3.3 Manejo de las Fases de los Conflictos.**

Se habla de conflictos cuando hay objetivos contrarios entre personas o grupos de personas, aunque se enfatiza que un conflicto empieza cuando una parte percibe que otra le ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa.

Las fases que atraviesa un conflicto son:

- I. **Fase: La Incubación:** La primera fase que podemos describir en un conflicto es cuando éste está latente.
- II. **Fase: Manifestación:** Empiezan a aparecer las primeras manifestaciones del conflicto, surgen avisos, muestras, indicios de que una de las dos partes, o incluso las dos, no se sienten cómodos con la situación que viven.
- III. **Fase: Explosión:** En esta fase es cuando el conflicto explota.
- IV. **Fase: Agotamiento:** Esta fase no significa sólo que el conflicto entre en vía muerta y se prolongue en el tiempo, sino que, sin encontrar una solución, el conflicto se da por solucionado, por la razón que sea: porque nos gana el cansancio ante una situación que se encuentra estancada, porque, aunque apenas haya pasado tiempo la solución no va a llegar, porque la situación de la manera en que se desarrolla no permite ni un momento más de conflicto manifiesto o por la razón que sea.

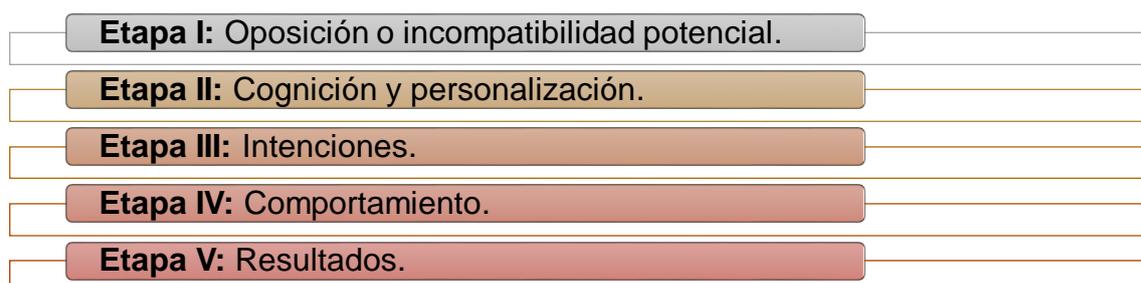
- V. **Fase: Resolución:** La última etapa será la de resolución del conflicto, es decir, las dos partes encuentran una solución con la que están de acuerdo, que les complace en mayor o menor medida pero que estanca el tema.

### 3.4 Recursos y herramientas a utilizar.

Estas estrategias constituyen herramientas para resolver conflictos que permiten modificar sustancialmente elementos del mismo para hacerlo más manejable y, por tanto, más fácil de resolver.

1. **Contención:** Esta estrategia nos ayuda a poner el conflicto bajo control, esto es, ayuda a poner orden en una situación que se ha vuelto caótica. **Como Muldoon explica, el orden emerge de los sistemas caóticos, por tanto, la contención implica poner límites al caos.**
2. **Confrontación:** Confrontar significa ponerse *Face To Face*, por ello requiere valor, por eso cuando reprimimos un conflicto, lo hacemos más destructivo y menos manejable.
3. **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 a comprender la situación.
4. **Colaboración:** esta 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, piensan mejor que una.

### 3.5 Las etapas del conflicto.



Estas etapas son funcionales en el sentido que el conflicto dé como resultado un incremento en el desempeño, Disfuncionales si obstaculiza el desempeño.

Así que podemos decir que existen dos tipos de conflictos:

1. **Conflictos con resultados funcionales:** Es una confrontación entre grupos que resulta positiva para el rendimiento de la organización.
2. **Conflictos con resultados disfuncionales:** Un conflicto beneficioso se torna a menudo perjudicial. En la mayor parte de los casos es imposible el identificar con precisión el momento en que un conflicto funcional se convierte en disfuncional.

Desde que el conflicto explota y se manifiesta ante los demás, el componente emocional pasa a ser fundamental. Ya no sólo es importante la solución al conflicto en sí mismo sino también manejar los sentimientos que se han originado y cuya correcta gestión puede llegar a ser el elemento fundamental en la resolución del conflicto.

### **3.6 Estrategias para el Manejo de los Conflictos.**

Para manejar los conflictos se necesitan varias habilidades:

- La habilidad de comprender sus propios sentimientos hacia el conflicto.

Esto significa reconocer la causa del conflicto, o sea, las palabras o acciones que inmediatamente provocan en usted una reacción emocional como el enojo o la ira. Una vez reconocida la causa del conflicto será más fácil controlar las emociones.

- La habilidad de escuchar atentamente. Se debe tratar de comprender lo que la otra persona está diciendo.

Escuche con todo cuidado en lugar de pensar en lo que deberá decir usted después. Escuchar atentamente requiere concentración y lenguaje corporal que indique que usted está prestando atención.

- La habilidad de brindar opciones para resolver el conflicto.

Solo hay dos maneras de manejar el conflicto, pelear o evitar el problema.

#### **4.1 Manejo de técnicas e instrumentos de coaching.**

El Coaching es una disciplina nueva que nos acerca al logro de objetivos permitiéndonos desarrollarnos personal y profesionalmente. Es una competencia que te ayuda a pensar diferente, a mejorar las comunicaciones que mantienes y profundizar en ti mismo; es como de una alianza entre coach y cliente, es un acuerdo entre las partes, donde se establecen los objetivos a alcanzar, la forma de llevar adelante el programa, la agenda de trabajo y la evaluación de los resultados que el *asistido* va alcanzando. Se podría decir que el coaching es el arte de trabajar con los demás para que ellos obtengan resultados fuera de lo común y mejoren su actuación.

Es coaching una actividad que genera nuevas posibilidades para la acción y permite resultados extraordinarios en el desempeño. Esta se trabaja con el objetivo que el cliente plantea, pero el foco no está en el objetivo, sino en cómo lo aborda la persona que tiene que alcanzarlo: lo que observa, lo que piensa, lo que siente y lo que hace con respecto a ello.

El coaching es una gran herramienta para trabajar todos los bloqueos generados por la pandemia, aunque no es tarea fácil. El psicólogo experto en coaching puede contar con una mayor flexibilidad técnica en su capacidad de respuesta en el trabajo de coaching, una comprensión más global, sistémica y sistemática de la persona y de dónde está con respecto a sus objetivos, una mayor capacidad en las intervenciones para facilitar el desarrollo del coachee.

La psicología y coaching se familiarizan porque en ambas es muy importante para poder leer a la persona, para poder calibrarla, ver los gestos que hace. La pandemia de la COVID-19 ha generado grandes turbulencias en la actividad económica. Sus efectos han sido realmente demoledores como se observa en las cifras de afiliación a la seguridad social o de desempleo.

Sin embargo, afrontando el proceso de desescalada, toca pensar en cómo construir una nueva normalidad. Un periodo en el que el coaching puede ser una herramienta escondida que pueda ayudar a las compañías a mejorar su

sostenibilidad y productividad; el coaching contribuirá a la gestión de los cambios promoviendo en las personas el pensamiento y la acción. La técnica del coaching se basa en la conversación y en realizar preguntas poderosas, si una de estas preguntas poderosas la resuelves con el nivel de reflexión que se requiere, puede cambiar el rumbo de la historia de muchas de las personas.

## **4.2 Historia del Coaching.**

La historia del coaching se remonta a la filosofía griega, principalmente en Sócrates filósofo ateniense, 470 años a.C. Quien creó un método llamado mayéutica consistente en un proceso inductivo, a través de preguntas reveladoras de sus discípulos; en los diálogos de Platón 428 a.C., basados en una secuencia de preguntas y respuestas, se puede reconocer la estructura arcaica hay una sesión de Coaching y cabe mencionar a la ética aristotélica, basada en la búsqueda de la felicidad, lo cual sigue siendo la gran motivación que subyace a las sesiones de Coaching.

El término coaching inició a aplicarse a mediados de los años 70 dentro del ámbito deportivo cuando Timothy Gallwey un profesor de literatura y capitán en la Universidad de Harvard del equipo de tenis; se dio cuenta de que el principal freno de un deportista no está en su cuerpo, si no en su mente, y creó un método y libro titulado. **El Juego Interior.** John Whitmore llevó el método de Gallwey al medio empresarial inglés con gran éxito, convirtiéndose en el precursor del Coaching de Negocios, Coaching Ejecutivo, y Coaching Personal.

Cabe mencionar algunas de las diferentes especialidades que poco a poco, y debido a la creciente divulgación y resultados positivos de éste, se han ido originando y desarrollando para atender a diversos ámbitos de la vida de las personas u organizaciones: Coaching deportivo, coaching personal, Coaching ejecutivo, coaching corporativo, coaching para empresarios, coaching para mujeres, etc.

### 4.3 Aplicación del Coaching.

El coaching es una herramienta la cual puede ser utilizada en diferentes áreas como son las siguientes: coaching Deportivo, coaching personal o Life coaching, coaching ejecutivo, coaching corporativo, coaching para empresarios, coaching para mujeres, coaching de salud, coaching en la enseñanza, coaching político, coaching artístico, coaching para jóvenes, coaching para padres, etc.

En cada una de estas áreas el coaching desempeña un papel muy importante, donde busca el cumplimiento de los objetivos planteados. En el hospital José María Cabral y Báez algunos de los psicólogos que laboran en esa institución conocen del coaching, pero no lo aplican en muchos casos; ya que los pacientes las frecuentes son con algún tipo de trastorno que necesita una intervención terapéutica más profunda, pero consideran que el coaching puede ser de ayuda en algunas ocasiones en personas que buscan solucionar un problema o lograr algo y necesitan ser guiados un poco.

En el tiempo que se ha vivido de pandemia el coaching ha sido de ayuda para muchos que conocen de ella y ayudar a otras personas, ha permitido un mejor manejo de la situación gracias a la guía que han recibido muchas personas. El coaching se presenta como una herramienta fundamental para el desarrollo de un nuevo paradigma organizacional, basada en una innovadora metodología orientada a trabajar con el talento humano para fomentar de forma directa el desarrollo personal, permitiendo indirectamente el crecimiento de las empresas las cuales han sido ya parte muy afectada decidía los cambios experimentados en este tiempo de crisis.

El coaching se aplica en un contexto de transformación y debe partir de la necesidad o de la voluntad de querer alcanzar una meta determinada. También es necesario conocer cuál es la situación de partida con la mayor precisión posible.



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

El coaching permite un crecimiento en cuanto aporta al desarrollo personal por medio de incentivos haciendo que la empresa sea más competitiva. El coaching brinda flexibilidad, permite pensar a futuro, aumenta el espíritu de autonomía y valoración de las personas y la organización, esto se logra por medio de la confiabilidad y el sentido de pertenencia.

El coaching se considera una herramienta de apoyo al liderazgo, en el cual el objetivo fundamental es el desarrollo de la gente a futuro, el desarrollo de sus capacidades internas y su potencialización. Para llegar a el logro de sus metas de vida, las cuales pueden conjugarse de manera inteligente con las metas organizacionales; con el coaching se busca conectar los propósitos con la persona misma, en definitiva, va a ser la persona, una vez vinculada, quién podrá evidenciar los resultados deseados.

En cuanto a lo profesional, el coaching se encarga de que la persona vea y se empiedre de sí mismo para lograr cumplir con sus objetivos en el ámbito profesional; se da un cambio de conducta y se adquieren responsabilidades. Es un entrenamiento personalizado para lograr un adecuado profesionalismo; en cuanto a su efecto en este ámbito y la pandemia ha tenido un buen desempeño ya que el coaching dirigido en el ámbito profesional porque permite lograr un optimismo ante la situación.

#### **4.5 Aplicación de técnicas de coaching.**

El coaching es un proceso de acompañamiento o entrenamiento, que busca liberar el potencial que todo ser humano lleva dentro.

A diferencia de un proceso de Coaching convencional (donde siempre se pone el foco en la consecución de un objetivo), un proceso de Coaching de Desarrollo Personal se centra en la mejora de competencias personales como: autoestima, asertividad, resiliencia, comunicación interpersonal, inteligencia emocional, empatía y la marca personal. Se trata de un proceso para aquellos que quieren

hacer aflorar lo mejor de sí mismos.

#### 4.6 Fases del coaching.

- a. **Determinar Objetivos:** La primera fase en un proceso de coaching consiste en identificar la meta o metas que el individuo y el grupo quieren alcanzar, a partir de los objetivos prefijados con carácter general para la organización.
- b. **Identificar impulsores e inhibidores:** El primer paso una vez identificado el objetivo dentro de un proceso de coaching consiste en identificar aquellas fuerzas que van ayudar a alcanzarlo y aquellas fuerzas que han impedido hasta entonces llegar hasta él.
- c. **Identificar y seleccionar opciones:** Una vez reconocido el objetivo o la meta y profundizado en las fuerzas que permiten alcanzarla, así como las que hasta entonces limitaban al equipo o el individuo, trazamos el camino que queremos recorrer para conseguir el cambio o la transformación que necesitamos.
- d. **Diseñar planes de acción:** Conocemos el objetivo, sabemos de forma individual y grupal los retos que tenemos entre manos, así como las fuerzas o herramientas personales que nos van ayudar a alcanzarlos.
- e. **Compromisos:** La última fase antes de la evaluación consiste en transformar el plan de acción y sus actividades en compromisos concretos.
- f. **Revisar Resultados:** esta fase es primordial. Dicha revisión nos permitirá establecer hasta qué punto hemos conseguido cumplir con los objetivos previstos.

#### 4.7 Herramientas para el desarrollo del coaching.

- Revisión de los aprendizajes.
- Establecer objetivos.
- Identificar fortalezas y debilidades.
- Las creencias limitantes.
- Toma de decisiones en procesos estancados.

- Trabajo con equipos.
- El brainstorming (lluvia de ideas).
- El plan de acción.

#### **4.8 Técnicas del coaching.**

El coach aprende a partir de su propia experiencia a optimizar los recursos de ayuda para potenciar al cliente hacia su propio proceso de autodescubrimiento.

- 1. Preguntas poderosas.** Existen muchos tipos de preguntas, sin embargo, en tu papel de coach puedes alcanzar la excelencia en la definición de cuestiones que aportan un valor de reflexión para el cliente. Preguntas poderosas que le ayudan a profundizar en su propio mapa interior a partir de esos interrogantes abiertos que propician, también, respuestas abiertas.
- 2. El silencio** 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 te produce esta experiencia, propicias la reflexión por parte del cliente y ayudas 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.  
  
En una sesión de coaching profesional, el silencio se convierte en un ingrediente positivo. De hecho, muchos de esos instantes pueden contener pequeñas píldoras de sabiduría.
- 3. Metáforas.** Son muy visuales en un proceso de coaching, por esta razón, este recurso puede ayudarte a reforzar una idea por medio de una formulación expresada de una forma significativa.
- 4. La rueda de la vida.** Este ejercicio es sencillo, útil y práctico. Permite al cliente observar 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.

Este recurso del coaching es especialmente significativo para establecer una situación de contexto general, pero también, concreto. Ya que existe una constante relación entre el todo y las partes.

- 5. PNL.** La combinación de coaching con PNL muestra una fórmula de éxito en la relación de ayuda que el coach establece con el cliente. 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.

- 6. Rapport.** La comunicación es uno de los recursos esenciales de un proceso de coaching. Y el rapport, proceso de acompañamiento, propicia una cercanía emocional entre el coach y el cliente. Una sincronización que propicia la propia interacción durante las sesiones.

- 7. Línea del tiempo.** Una línea que simboliza la vida que, diferenciada en distintos tramos, permite al cliente visualizar de forma gráfica algunos de los acontecimientos más significativos de su etapa vital. Un ejercicio efectivo y muy sencillo de realizar ya que solo se necesita un folio y un bolígrafo. La línea del tiempo te permite observar tu biografía.

- 8. Observación.** Existen distintos niveles de comunicación en una sesión de coaching. El lenguaje verbal es muy importante, pero también es igualmente determinante la observación del lenguaje corporal. El coach practica la escucha activa y esta contemplación es igualmente determinante porque es un modo de atender aquello que no se dice con palabras.

- 9. Técnicas de visualización.** Las técnicas de visualización ayudan al cliente a observar su futuro o su pasado dentro de un contexto de felicidad. Por medio de la imaginación y la creatividad, el cliente puede recrear una escena mental que le genera un estado de ánimo.

- 10. Ejercicio de la silla vacía.** La silla vacía se convierte en una metáfora en sí misma cuando el cliente imagina que está hablando con una persona a la que le gustaría expresar un mensaje importante. Por ejemplo, un ser

querido fallecido al que quiere expresar un mensaje con todo aquello que quedó pendiente de decir.

**11. La Rueda de la vida.** La rueda de la vida te ayudara a valorar tu grado de satisfacción o felicidad en los distintos ámbitos de tu vida. La rueda de la vida es una técnica de autoanálisis de las diversas áreas que componen nuestra vida, favoreciendo una toma de conciencia acerca del momento vital en el que nos encontramos y los aspectos en los que debemos trabajar y mejorar para alcanzar una mayor satisfacción.

#### **4.9 Instrumentos del coaching.**

- **Selección de personas:** El primer objetivo se basa en identificar a los líderes o personas que tienen influencia en la organización. El coach estudia su personalidad y evalúa habilidades como la capacidad de comunicación, el manejo del estrés y del riesgo, el estilo de liderazgo que ponen en práctica o la dirección de equipos, entre otras.
- **Formación:** Tras analizar la forma en que los líderes interactúan con sus colaboradores, el coach propone una formación en aquellas habilidades que merezcan ser reforzadas. Se insiste mucho en este aspecto dado que los cargos directivos son los llamados a encabezar las transformaciones en el resto de la empresa. En este punto se suelen trabajar elementos como la autoconfianza y la reducción del estrés.
- **Definición de roles:** Al mismo tiempo, el coaching ayuda a definir los roles y la estructura de los grupos de trabajo. Una empresa puede constituir un grupo en sí misma o tener varios a la vez en función de sus objetivos corporativos.
- **Trabajo de motivación:** El coach prosigue su trabajo con sesiones de motivación, tanto en lo individual como en lo grupal. Su objetivo en esta fase será identificar los fallos que frenan una plena compenetración entre el grupo de colaboradores y la persona que les dirige. Instrumentos del coaching.
- **Refuerzo de la identidad corporativa:** Otro de los recursos del coaching empresarial es el afianzamiento de la identidad de las empresas. La idea

es contribuir a que cada organización desarrolle unos valores, principios y prácticas que le otorguen entidad y reconocimiento. Esto es útil sobre todo en los casos de negocios que empiezan su andadura comercial o que ponen en marcha planes de posicionamiento. El coach ayuda a que la organización madure y, una vez realizado su trabajo, se aparta para que los resultados actúen por sí solos.

## **Recomendación.**

Para muchos sabemos que el COVID-19, no es un virus que desaparecerá de un momento a otro, para esta ocasión les ofrecemos unas pautas para identificar las oportunidades y crear un espacio seguro y cómodo, debemos cambiar el chip: apostar por transformar nuestras actitudes en vista de que no podemos transformar la situación.

Esta nueva normalidad requiere que prioricemos el bienestar colectivo sobre el individual. Y pensar, si tú estás bien, yo estoy bien; debe ser parte de nuestras creencias y nuestra manera de unirnos a otros para cuidar de todos.

Por ello, ante la pérdida de rutinas y la salida de la zona de confort que implica el COVID-19, debemos crear una nueva manera de relacionarnos con las emociones, con comportamientos adaptados al nuevo contexto (virtualidad, rituales profundos de limpieza, distanciamiento social), poniendo en práctica nuestra inteligencia emocional al identificar nuevas oportunidades como, por ejemplo:

- Enseñar a nuestros hijos valores de convivencia, higiene y unión familiar.
- Tener reuniones laborales más eficientes, a través de herramientas digitales, que garantizan menor uso del tiempo.
- Celebrar nuestros éxitos a través de plataformas digitales como Zoom, Google Meet o Microsoft Teams.
- Crear nuevas rutinas, con el uso de las nuevas tecnologías, que apunten a nuestro bienestar físico y emocional, compartiendo a distancia con nuestros seres queridos.

Trata de mantener una conversación sin juzgar, escuchando lo que tiene que decir. Puedes empezar la conversación diciendo que no parece la misma persona últimamente y pidiéndole que te cuente lo que le pasa. Procura escuchar más que hablar y muéstrale que puede confiar en ti, que no estás ahí para juzgar o criticar, sino para ofrecerle tu apoyo.

Si mantenemos la calma, pensamos de forma lógica los problemas y buscamos información objetiva, podemos recuperar el control de la situación. Pero algunas veces nos dejamos llevar por la impulsividad, por lo que hace la mayoría o por lo que parece más fácil sin pensar que quizá eso no solucione nuestro miedo y nos vuelva más caóticos aún.

Los conflictos se dan día a día; es recomendable llevar una buena comunicación para que estos sean menos frecuentes o en caso de darse pueda llevarse un proceso más tranquilo, la comunicación es la base de todo; es recordable escuchar a la otra persona que está involucrada en el conflicto, para poder entender y lograr una solución al mismo.

En los conflictos tanto económicos, laborales, familiares y de salud. Es bueno mantener el respeto, así como en otros tipos de conflictos que puedan darse, ya que después de discutida una situación no sería buena trabajar en un ambiente de discordias.

Se les recomienda buscar soluciones ante un conflicto de cualquier tipo y buscar ayuda profesional cuando es necesario, es decir, si el caso se sale de sus manos como suele darse en conflictos familiares y buscan ayuda de un psicólogo especializado en la familia que puede ayudar a comprender y resolver la situación, otros buscan un consejero ya sea amigo o colega, pero es justo que después de iniciado un conflicto se dé fin al mismo.

Para poder afrontar lo vivido y crearnos que la vida sigue, recomendaría una de terapias de larga duración más utilizada para sobrellevar lo vivido que es la Terapia cognitiva-conductual. es una de las más antiguas y consiste en trabajar los problemas que se han desencadenado después de un hecho importante, el cual puede estar identificado o no. Esta terapia considera que los problemas psicológicos como la ansiedad o la depresión con consecuencia de experiencias negativas que ha vivido la persona y que aún despiertan problemas emocionales.

Actualmente vivimos en una nube constante de objetivos. Objetivos que todos ellos se desarrollan en el escenario de la vida. Y, sin embargo, con mucha

frecuencia la vida es la gran olvidada en toda esta historia.

El coaching no es una terapia. Más bien se trata de mantener el enfoque de las conversaciones de coaching donde debe estar: en el desempeño de la persona en el trabajo y en el impacto que quizá ciertos comportamientos limiten la capacidad para realizar su trabajo con y a través de otras personas.

En esta guía compartimos pequeñas reflexiones de inteligencia emocional que no pueden faltar en el equipaje esencial de la vida.

1. Pon color a tus pensamientos.
2. No evites las situaciones que te asustan.
3. Los amigos son un tesoro.
4. Emociones estéticas.
5. Haz las paces con el pasado.
6. Utiliza las metáforas.
7. Practica el mindfulness.
8. Aprende a decir no cuando es no.
9. Invierte el tiempo en felicidad.

## **Conclusión.**

Las **Emociones** juegan un papel primordial en la vida de cada persona, éstas son una reacción a ciertos estímulos lo cual permite que se adapte; las emociones pueden ser de alegría como de tristeza y cada una de ellas tienen un efecto diferente en quien la tiene.

En la salud mental su efecto puede resultar negativo o positivo, cuando una persona tiene recurrentemente emociones negativas como miedo, tristeza o cualquier otra pueden llegar a deprimirse, sentirse ansiosos como está pasando hoy en día con la pandemia del COVID-19, que ha causado un fuerte impacto psicológico en la comunidad educativa y la sociedad en general, las limitaciones que se viven hoy en día ha elevado el nivel de pacientes con ansiedad, depresión, pánico y otros trastornos en los centros de salud, como es el Hospital José María Cabral y Báez, donde fue realizada la investigación.

Lo que más ha afectado es la pérdida de seres queridos, hoy en día el proceso del luto no se está llevando a cabo, por lo que hay muchos inconclusos debido a que los muertos por el virus son sepultados solos, las familias no pueden despedirse y causa lo antes mencionado. En la actualidad es de vital importancia educar la población, como también educar las emociones para abordar y contrarrestar la ansiedad social y la carga emocional que ha desatado el COVID-19 en todos los ámbitos, porque el virus arropa todos los pilares donde el ser humano se desarrolla.

Estas emociones fuertes que el ser humano ha estado presentando a llevado consigo un desequilibrio tanto emocional como psicosocial y nos arroja a otro estado como lo es la **crisis**. Esta es un estado temporal de agitación, trastorno o desorganización, en el que nos vemos desbordados a la hora de afrontar una situación o problema. Esta crisis que nos está azotando a la población tiene por nombre covid-19.

Este virus ha tenido un impacto enorme en nuestras vidas. Muchos de nosotros nos enfrentamos a retos que pueden ser estresantes, abrumadores y provocar

emociones fuertes en adultos y niños. Durante la pandemia de la COVID-19, quizás sientas estrés, ansiedad, miedo, tristeza, y soledad. Es posible que empeoren los trastornos de salud mental, incluyendo la ansiedad y la depresión.

El hospital José María Cabral y Báez, ha tenido un gran apoyo por parte de sus colaboradores y el departamento de salud mental. En su opinión este virus los está afectando en todos los sentidos, pero ellos están en pie de lucha, llevando con ellos buenos métodos, enfoques y técnicas para ayudar a prevenir tanto la propagación del virus, y como la prevención del estado emocional de los pacientes.

Pero si estamos indagando más estas crisis han generado una crisis mayor que tiene como nombre **conflicto**, esta es un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa, o está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses. Se puede afirmar que es obligado que las o una de las partes deban percibir el conflicto, si no ocurre, entonces en conflicto no existe.

Cuando se pregunta cuál es el significado que para cada persona tiene la palabra conflicto, la respuesta casi siempre incluye términos como: tensión, riña, enfado, malestar, incomodidad. Parece generalizada, por tanto, la opinión de que los conflictos son negativos, pero con estos términos lo que definimos realmente son las consecuencias del conflicto mal resuelto.

El conflicto puede llegar a ser positivo si se afronta adecuadamente. Las Consecuencias de los estados de conflicto.

- Angustia y ansiedad.
- Inseguridad e indecisión.
- Excitación e irritabilidad.
- Resentimiento.
- Generalización de la angustia.
- Actitud de huida.
- Agresividad.
- Neurosis.

En conclusión, para poder afrontar la etapa de los conflictos podemos usar la Terapia de la conciencia. Esta terapia consiste en internalizar el presente para poder encontrar un panorama más claro de lo que está sucediendo y mejorar la perspectiva que tenemos de todo lo que nos rodea. Esta práctica está estrechamente vinculada a la meditación por lo que debe practicarse todos los días.

También se puede combinar con el **coaching** es para que las personas se conozcan a sí mismos para saber quiénes son y quiénes quieren ser. Para ello, es necesario hacer que las personas reflexionen y se conozcan a sí mismos, para poder, a partir de ahí, empezar con el crecimiento y el desarrollo personal. Después de las tareas de autoconocimiento que se le ofrece a la persona, una de las ventajas del coaching es que te ayuda a definir objetivos claros. Te ayuda a abrir la mente, presentar nuevas opciones que antes no te habías planteado y esclarecer cuáles son los logros y metas que quieres conseguir. De esta forma ayuda a la persona a saber dónde se encuentran en este momento y dónde quieren llegar a estar.

**Anexos.**

**Lic. Ana Genarina Abreu Díaz.**



**Lic. Ana Victoria Ortiz.**



**Dr. Carlos F. Domínguez R.**