

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

ESTRATEGIAS DE CONTROL Y PREVENCIÓN DEL ESTRES LABORAL Y ESTRATEGIAS DE MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

INCIDENCIA DEL ESTRES LABORAL EN LA
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS
TRABAJADORES INFORMALES DEL
MUNICIPIO DE PAMPLONA.

Diseñado por: Alexandra Becerra- Yaritza Carrillo



INTRODUCCIÓN

El uso de estrategias de manejo y regulación dentro del contexto laboral permiten poder responder de manera adecuada ante diversas situaciones problemáticas que como trabajadores informales vivencian, ya que al ser una población sin punto específico de venta, son vulnerables a presentar estrés laboral y por ende se producen afectaciones en el estado emocional. De esta manera es fundamental promover herramientas por medio de las cuales los sujetos puedan desarrollar las capacidades y habilidades para resolver eventos que se presentan en sus jornadas, así mismo promover aprendizajes, salvaguardando la salud física y mental de la población.



OBJETIVO

Orientar a la comunidad de trabajadores informales sobre estrategias de manejo y regulación del estrés laboral y la inteligencia emocional por medio de la presente cartilla, permitiendo un adecuado control ante situaciones y fortalecimiento desde un enfoque positivo positivamente a nivel físico y mental ante la labor que desempeñan.



ESTRATEGIAS PSICB EDUCATIVAS

Son el uso de tácticas, procedimientos y modelos para la adquisición del conocimiento. Generar acciones para el aprendizaje con un objetivo específico. Para que un procedimiento de aprendizaje se considere una estrategia debe ser consciente e intencional la meta de cumplir unos objetivos específicos de aprendizaje (Roncancio, 2019).



ESTRES LABORAL

El estrés relacionado con el trabajo se describe como una serie de reacciones físicas y psicológicas que ocurren cuando los trabajadores deben hacer frente a exigencias ocupacionales, que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades (Izquierdo Botica , 2018). De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el estrés laboral hace parte de las afecciones causadas por parte del trabajo en exceso, el agotamiento emocional y desgaste físico. Por lo tanto, es importante fortalecer en el ámbito laboral en manejo del estrés y así aportar al rendimiento del trabajador.



ESTRATEGIAS PARA EL ESTRES LABORAL

Signos para detectar el estrés laboral:

Signos físicos:

- Falta de aire (en ausencia de un resfriado u otro problema respiratorio).
- Dolor de cabeza.
- Dolores musculares.
- Aumento de la frecuencia cardíaca.
- Alteraciones drásticas en el apetito y el sueño (falta o exceso).
- Mala digestión.
- Estreñimiento
- Cansancio y falta de "energía".
- Tensión muscular.
- Dolor en general sin causa aparente.
- Temblores.
- Agravamiento en la imagen general de aquellos que ya tienen una enfermedad



Signos emocionales:



- Emociones excesivas y persistentes de tristeza, rabia, enojo, culpa, miedo o preocupación.
- Estado de ánimo deprimido.
- Desánimo. Irritación o sensación de estar con "los nervios de punta".
- Indiferencia afectiva (un sentimiento de "no me importa", de ser "frío" afectivamente).

Signos comportamentales:

- Discusiones y pérdida de paciencia con las personas.
- Evitar expresar y compartir sentimientos.
- Aumento o abuso de sustancias (medicamentos, alcohol, cigarrillos y drogas).
- Violencia.
- Agitación.



Signos cognitivos:

- Dificultad para recordar información y la mente se me queda en blanco con lapsos de olvidos en mi memoria
- Dificultad para concentrarse en las tareas.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Confusión.
- Pensamientos repetitivos e intrusivos, que me llenan la cabeza de ideas desagradables.



Las personas deben aprender a reconocer cuando están experimentando una situación de estrés, por lo tanto, deben evaluar lo que están sintiendo y en qué nivel se está presentando, ya que en situaciones relacionan lo que sienten con los síntomas del estrés sin serlo.



Como estrategias se encuentran:

- Relajación
 - Control de respiración
 - -Regulación de hábitos
- Resolución de conflictos



La relajación progresiva:

Debido a los diversos agentes estresores que se encuentran en el contexto laboral y al agotamiento que estos generan se recomienda practicar ejercicios de relajación: La relajación progresiva es una técnica cuyo objetivo es conseguir niveles profundos de relajación muscular. Se basa en las respuestas de activación del organismo provocan emociones y pensamientos que generan tensión en los músculos. Esta tensión, a su vez, incrementa la percepción de estrés y las emociones y pensamientos asociados a ella. La relajación muscular reducirá la tensión fisiológica, creando una respuesta incompatible con la activación propia del estrés.





El anterior ejercicio se debe realizar en posiciones cómodas, (sentado o acostado). La técnica consiste en tensar y relajar diferentes grupos musculares de manera pautada, trabajando manos, brazos, cara, pecho, estómago, piernas y pies. Para que la técnica resulte eficaz y el sujeto la aprenda adecuadamente, es indispensable además la práctica regular, lo que supondrá repetir las sesiones en casa varias veces por semana.

Ejercicios de respiración:

Respiración abdominal:

La respiración abdominal es fácil de realizar y es muy relajante. Intente este ejercicio básico en cualquier momento que necesite relajarse o aliviar el estrés.

Busque una posición cómoda (sentado o acostado)

Coloque una mano sobre el abdomen justo debajo de las costillas y la otra mano sobre el pecho.

Respire hondo por la nariz y deje que el abdomen le empuje la mano. El pecho no debería moverse.

Exhale a través de los labios fruncidos como si estuviese silbando. Sienta cómo se hunde la mano sobre su abdomen y utilicela para expulsar todo el aire hacia afuera.

Realice este ejercicio de respiración entre 3 y 10 veces.

Tómese su tiempo con cada respiración.

Note cómo se siente al final del ejercicio.

Próximo paso:

Una vez que haya dominado la respiración abdominal, se recomienda que intente uno de estos ejercicios de respiración más avanzados. Intente los tres

y vea cuál funciona mejor para usted:



Respiración completa:

El objeto de la respiración completa es desarrollar el uso completo de los pulmones y centrarse en el ritmo de su respiración. Puede hacerlo en cualquier posición. Pero, mientras aprende, es mejor recostarse boca arriba con las rodillas flexionadas.

Coloque la mano izquierda sobre el abdomen y la mano derecha sobre el pecho. Observe cómo se mueven las manos al inhalar y exhalar.

Practique llenar la parte inferior de los pulmones respirando, de modo que la mano "del abdomen" (izquierda) suba cuando inhala y la mano "del pecho" permanezca quieta. Siempre inhale por la nariz y exhale por la boca. Haga esto 8 a 10 veces.

Cuando haya llenado y vaciado la parte inferior de los pulmones entre 8 y 10 veces, agregue el segundo paso a su respiración: primero, inhale aire hacia la parte inferior de los pulmones como antes y, después, siga inhalando aire hacia la parte superior del pecho. Respire lenta y regularmente.

Mientras lo hace, la mano derecha se levantará y la mano izquierda bajará un poco a medida que el abdomen baja.

A medida que exhala lentamente por la boca, haga un sonido leve y sibilante a medida que baja la mano izquierda, primero, y la mano derecha, después. Mientras exhala, sienta cómo la tensión deja el cuerpo a medida que se relaja cada vez más. Practique inhalar y exhalar de esta forma entre 3 y 5 minutos. Note que el movimiento del abdomen y del pecho sube y baja como el balanceo de las olas. Practique la respiración completa diariamente durante varias semanas hasta que pueda hacerla casi en cualquier lugar. Puede utilizarla como una herramienta de relajación instantánea, en cualquier momento que lo necesite

Regular hábitos

Mejoramiento del sueño:

- La regularidad en el sueño es, sin duda, uno de los cimientos de la estabilidad del estado de ánimo.
- Dormir mal o dormir poco produce irritabilidad, malestar físico.
- Evitar el café y el chocolate ya que son estimulantes.
- Durante la última media hora antes de acostarse, no es recomendable utilizar el computador o el televisor, ya que la luz que desprenden sus pantallas es estimulante.
- Si se trabaja hasta tarde, hay que dejar pasar una hora haciendo alguna actividad relajante (leer o escuchar música)



Resolución de conflictos :



Los conflictos son situaciones que se presentan en diario vivir y específicamente en el contexto laboral, en este caso trabajadores informales, por lo tanto, generan diversos malestares emocionales.

Por ende, se recomienda:

El primero, tener en cuenta que la mayoría de los problemas y las decisiones importantes no se deben manejar a la ligera. Actuar impulsiva y apresuradamente no es para nada recomendable puesto que puede llevar a resultados no deseados. Actuar con serenidad le ayudará al paciente a:

- Reunir información relevante y objetiva.
- Entender a fondo la situación; a donde se quiere llegar, qué condiciones se tienen y los obstáculos a superar.
- Evaluar a corto y largo plazo los pro y contras de la decisión que se va a tomar.
- El segundo, realizar una lluvia de ideas de posibles soluciones bajo 3 parámetros:
- Cantidad; tantas ideas o posibles soluciones como sea posible.



- No juzgar las ideas; todas las ideas que resulten son válidas en esta etapa del proceso.
- Variedad; las ideas deben ser tan variadas como sea posible sin caer a repetir la misma idea de diferentes maneras.

El tercero, es elegir la idea más apropiada entre la lista generada en el segundo paso. Se debe tener en cuenta cual es la idea que trae mayor beneficio y sobretodo que sea posible de cumplir.

Para cada una de las ideas se debe observar lo siguiente:

- La probabilidad para resolver el problema; en caso de ser difícil la decisión, se recomienda asignar puntuaciones a las ideas para destacar la que sea más óptima.
- La respuesta emocional que genera, si reduce estrés o causa sensación de facilidad de ejecución.
- El tiempo y esfuerzo que requiere para ser realizada.
- Sus efectos a largo plazo.
- Elaborar este procedimiento un par de veces ayudará al sujeto a incorporarlo en sus procesos mentales hasta volverlo parte de su vida diaria.



Estrategias para inteligencia emocional

Según Mayer y Salovey (1997. P.10), quien afirma que la inteligencia emocional incluye: "la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual" (Citado por: Bisquerra, 2018).

De acuerdo a lo anterior el ser humano por naturaleza es movido por las emociones y el sentir, esto hace que perciba, comprenda y establezca relaciones interpersonales con satisfacción. De este modo el sujeto al aprender acerca del reconocimiento y la regulación de sus emociones mejora significativamente en cuanto a la calidad de la salud mental. En el contexto de la población de trabajadores informales debido a los diversos agentes que influyen de forma negativa o positiva, es necesario que adquieran conocimiento acerca de dicha destreza y así como resultado a dichas causas se afecte la calidad de vida.

Inteligencia emocional:

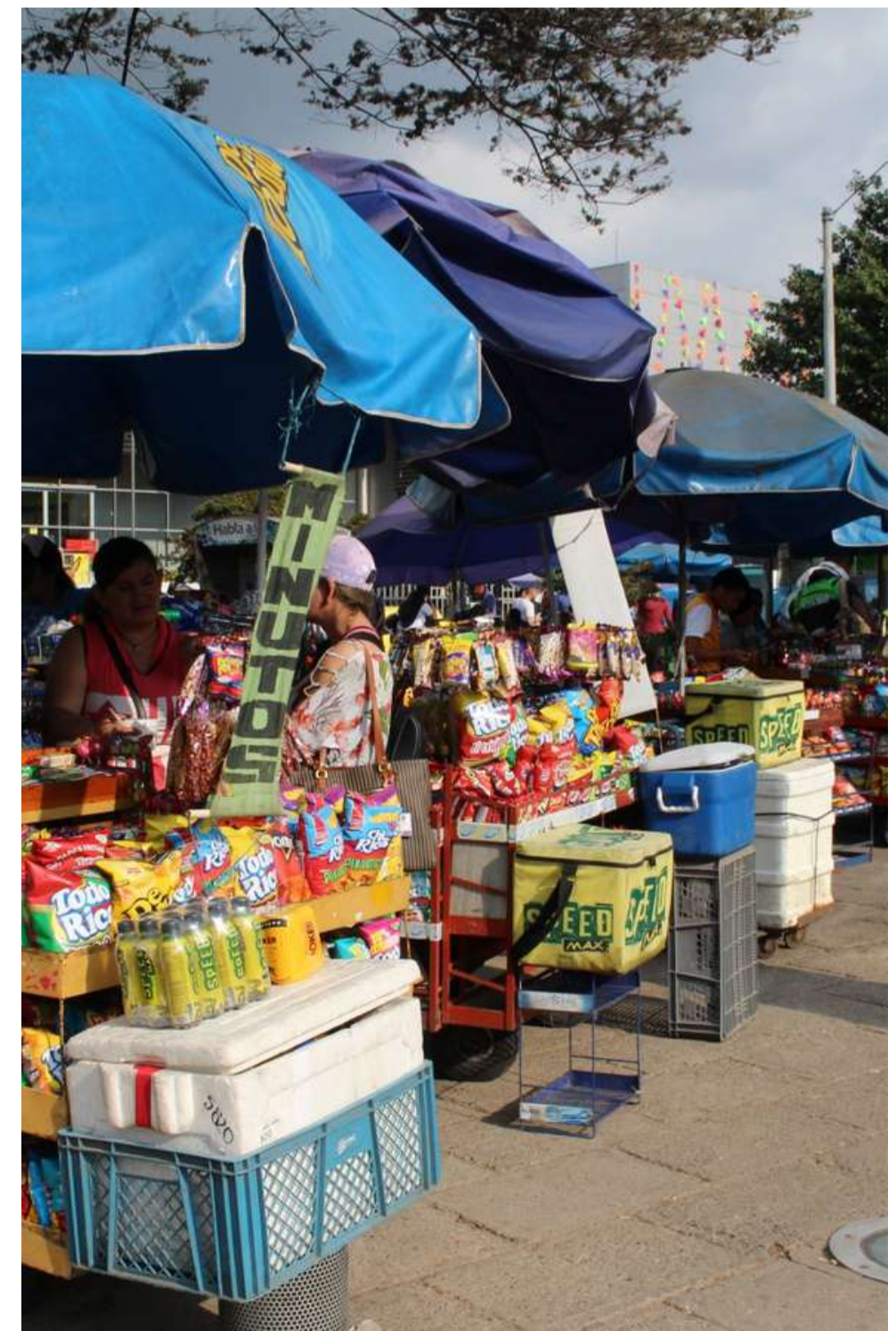
- Tratar a todos con amabilidad, honestidad, respeto, responsabilidad, compañerismo y solidaridad.
- Adherirnos a las normas morales y legales establecidas
- Generar capacidad y voluntad para comprender y trabajar con espontaneidad y alegría.
- Escuchar y respetar la opinión diferente a la nuestra sin subestimar o invalidar a los demás.
- Emplear los bienes y recursos asignados al cumplimiento de las funciones.
- Aprender a dialogar evitando cualquier tipo de enfado o discusión.
- Hacer las cosas bien para no generar reprocesos
Planear, organizar y tomar decisiones para alcanzar

Las técnicas son:

Técnicas de control estimular:

Se trata de ejercer control sobre los estímulos que están determinando la aparición de distintas conductas problema.

- Debes ser consciente y definir lo que quieres controlar.
- Es primordial que seas consciente de lo que quieres controlar y que sepas qué es lo que quieres cambiar, porque si no eres consciente de tus comportamientos y rutinas actuales es difícil practicar el autocontrol.



- Escuchar con la mente abierta y sin prejuicios. Ser respetuosos con los demás.
- Prestar atención y mostrar interés por lo que nos están contando, ya que no es suficiente con saber lo que el otro siente, sino que tenemos que demostrárselo.
- No interrumpir mientras nos están hablando y evitar convertirnos en expertos que se dedican a dar consejos, en lugar de intentar sentir lo que el otro siente.
- Aprender a descubrir, reconocer y recompensar las cualidades y logros de los demás. Esto va a contribuir, no solamente a fomentar sus capacidades, sino que descubrirán también nuestra preocupación e interés por ellos.
- Usa un vocabulario adecuado
- Selecciona con prudencia las palabras que empleas para expresarte y cómo lo haces.
- Revisa con quién te estás comunicando, el mensaje que quieres transmitir y qué palabras son las más adecuadas para ello.



Estrategia de autoconocimiento:

Rueda que el autoconocimiento, es una herramienta poderosa para mirar hacia adentro utilizando cinco preguntas: ¿Qué percibo con mis sentidos?, ¿Qué siento?, ¿Qué pienso?, ¿Qué quiero? y ¿Qué acciones voy a tomar?

A continuación se evidenciarán los tipos de emociones que existen:

Identifica tus detonadores.

¿Qué te saca de tus casillas? ¿Hay ciertas cosas que te ponen de mal humor? ¿Qué acciones activan lo peor de ti? Tienes que identificar perfectamente bien qué personas, situaciones, conversaciones, lugares o fechas te disparan. Si estas consciente de esto, puedes crear un plan para mantener la calma.

Lleva un diario de emociones.

El obstáculo más grande para desarrollar el autoconocimiento es la objetividad. En un diario puedes registrar eventos que detonan emociones fuertes y describir tus reacciones. Con esta práctica puedes identificar patrones y distinguir cómo te sientes

físicamente ante cada emoción.

Identifica el efecto de tus emociones en los demás. los despliegues de emociones, para bien o para mal, tienen consecuencias en las personas del rededor.

Desarrollar el autoconocimiento te hace más eficiente, permite aprender de los errores más rápido, libera tiempo y energía.



Estrategias para habilidades sociales:

- Comprende tus miedos sociales, los miedos sociales como la timidez o la ansiedad social privan de muchas oportunidades. Para vencerlos y dejarlos atrás es importante que entiendas su origen y aprendas a cambiar o ignorar los pensamientos que los provocan
- Interésate por los demás, La forma más sencilla de empezar a ganarte la confianza de alguien es mostrar más interés en escucharle y entenderle que en impresionarle. Si quieres ser empático, empieza por interesarte por los demás.

3. Aprende a escuchar

Si dejas que la otra persona hable, intentas comprenderla y simplemente preguntas por sus sentimientos y motivos, lograrás que llegue a las soluciones por sí misma y se sienta mejor en tu compañía.

4. Utiliza tu empatía la base de las habilidades sociales es la capacidad de entender qué siente y qué motiva a la persona que tienes delante, y poder responder en consecuencia.



Bibliografía

Ávila, J. (30 de Julio de 2014). Revista CON-CIENCIA. Obtenido de Revista CON-CIENCIA:
http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2310-02652014000100013&script=sci_arttext

Bienestar. (2020). 6 tips para desarrollar empatía. Obtenido de <https://www.salud180.com/salud-dia-a-dia/emociones/entorno/6-tips-para-desarrollar-empatia>

Bisquerra, R. (2018). Inteligencia emocional. Obtenido de Universidad de Barcelona :
<http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segun-salovey-mayer.html>

Colciencias. (2019). Psicoeducación, manejo del estrés y prevención de recaídas. Obtenido de <http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/3fbd2db4-06d9-4f00-8a34-77b7c9864d4c/Cartilla-04.pdf?MOD=AJPERES&CVID=1J8ETGY>

Fuentes, N. (2019). Técnicas para desarrollar el autoconocimiento. Obtenido de <https://www.institutodebienestarintegral.com/tecnicas-para-desarrollar-el-autoconocimiento/>

Healthwise. (2019). Manejo del estrés: Cómo hacer relajación progresiva de los músculos. Obtenido de <https://www.cigna.com/individuals-families/health-wellness/hw-en-espanol/temas-de-salud/manejo-del-estres-uz2255>

Izquierdo Botica , F. (2018). Estrés laboral: no dejes que entre en tu vida. Obtenido de <https://fundaciondelcorazon.com/blog-impulso-vital/2499-estres-laboral-no-dejes-que-entre-vida.html>

Morales, E. (2018). 8 efectivas técnicas psicológicas para desarrollar empatía en la atención al cliente. Obtenido de <https://fococonsultores.es/desarrollar-empatia-en-la-atencion-al-cliente/>

Navarro says, p. (2015). Cómo Mejorar Tus Habilidades Sociales. Obtenido de <https://habilidadsocial.com/mejorar-habilidades-sociales/>

Roncancio, G. (2019). Estrategia: ¿Qué es? y las herramientas para crearla. Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/estrategia-que-es-y-las-herramientas-para-crearla>

Weide, J. N., Vicentini, E. C. C., Araujo, M. F., Machado, W. L., & Enumo, S. R. F. (2020). Cartilla para el enfrentamiento del estrés en tiempos de pandemia (J. H. Pinzón, Trad.; A. L. Ruiz, Revisor de la traducción). Porto Alegre: PUCRS/ Campinas: PUC-Campinas. Trabalho gráfico: Gustavo Farinaro Costa