



**GOBERNACIÓN**  
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

**CONAVIM**  
COMISIÓN NACIONAL PARA PREVENIR  
Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA  
LAS MUJERES



**CEAVEQROO**  
COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A  
VÍCTIMAS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

# Guía de autocuidado y contención emocional con perspectiva de género

Proyecto AVG / QR / M5 / CEAVEQROO2



## Contenido

Contenido .....	1
Presentación .....	2
Introducción .....	4
1. ¿Para qué tener una guía de autocuidado y contención emocional? .....	5
2. ¿De qué se trata el autocuidado y la contención emocional? .....	5
3. ¿Cómo identifico lo que siento? .....	11
3.1. Estrés .....	12
3.2. Síndrome de Burnout o Síndrome del Quemado .....	14
3.3. Síndrome de Desgaste por Empatía (SDPE) .....	17
3.4 Consecuencias del estrés en servidoras y servidores públicos que brindan atención a víctimas.....	19
4. El autocuidado desde la perspectiva de género .....	21
4.1. Corresponsabilidad de la vida personal y laboral .....	22
5. Y ahora ¿qué hago? .....	23
5.1 Estrategias individuales.....	24
5.1.1. Relajación.....	24
5.1.2. Inteligencia emocional.....	27
5.1.3. Resiliencia .....	33
5.2. Estrategias colectivas .....	36
5.2.1. Círculos de Paz .....	38
6. ¿Y si necesito ayuda? .....	40
7. ¿La ley me protege? .....	41
Referencias .....	45

## Presentación

La violencia contra las niñas, adolescentes y mujeres es una violación de los derechos humanos que limita su libertad personal, y nulifica las garantías esenciales como el derecho a la seguridad, a la integridad e incluso a la vida. Sus raíces son multifactoriales, que debemos conocer para comprenderlas y analizarlas; y también, es multidimensional por lo que su atención debe ser global, sistémica, holística desde la prevención, asistencia y protección hasta su recuperación.

La experiencia de las mujeres que viven o han vivido violencia es un acontecimiento que las devasta, de modo que, casi siempre precipita una crisis y provoca la necesidad de ayuda.

Para la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, resulta sustancial atender de manera profesional y diligente a niñas, adolescentes y mujeres que ven menoscabado su derecho a vivir libre de violencia y por ello, fue una necesidad de primer nivel contar con personal que intervenga, con buen adiestramiento, en atención a las mujeres sobrevivientes de múltiples violencias.

Para quienes integran la Comisión y realizan este trabajo de primer contacto y acompañamiento, su formación profesional, trato empático y creatividad para encontrar alternativas de solución, no es suficiente para desarrollar su labor en las maneras más óptimas, pues también se convierten en esa persona de confianza con la que las niñas, adolescentes o mujeres hablan, son el hombro para llorar, dialogar sobre su problema, les escuchan. Además, se les ofrece un cambio de visión del hecho, ayudándole a realizar un juicio razonable del suceso y proporciona elementos para transitar a una visión activa de su plan de vida.

A la tarea de acompañar estos procesos, se suma el desgaste físico, mental y emocional de las y los profesionales que diligentemente realizan su trabajo. Sin duda, conocer de cerca la crudeza de las formas sutiles, moderadas, hasta extremas de la forma de ejercer violencia contra las mujeres no es un proceso fácil; debe decirse que del otro lado han conocido también de solidaridad, sueños, esperanzas, metas y transformaciones que, gracias a procesos psicosociales, son posibles.

En este trabajo, las y los profesionales de la Comisión enfrentan diariamente historias de superación, con el dolor, la frustración y la rudeza de situaciones de vida que les confrontan con la propia, sin ellas y ellos el apoyo psicosocial no existe y, la atención integral pierde un recurso fundamental.

Por eso es necesario generar estrategias y destinar recursos para construir una cultura de autocuidado, de los equipos y de las personas. Sólo así será posible continuar con esta intervención institucional que, día a día, dan la certeza de poder construir un mundo libre de violencias y discriminación.

Esta Guía ha sido creada para eso y esperamos que sea una contribución real para todas y todos los que hacen posible este trabajo de reconstrucción de vidas.

Agradecemos enormemente a Colectivo Paideia y a su equipo la preocupación en un tema prioritario que nos permitirá avanzar en la construcción de un Quintana Roo sensible para con su población, sus profesionales en el servicio público, pero que ha encontrado su visión transformadora de cientos de niñas, adolescentes y mujeres.

## Introducción

De esa manera, podrán:

- Conocer los conceptos básicos relativos al autocuidado y la contención emocional.
- Identificar síntomas relacionados con el estrés y otras manifestaciones clínicas concernientes al trabajo.
- Comprender la importancia del autocuidado y contención emocional, desde la perspectiva de género.
- Emplear estrategias individuales y colectivas para el autocuidado y contención emocional.
- Distinguir el marco normativo referente a un ambiente laboral libre de violencia.

Es nuestra aspiración que esta guía brinde herramientas para alcanzar bienestar a nivel personal y colectivo, realizar mejor el trabajo y conservar la confianza en sus beneficios.

## 1. ¿Para qué tener una guía de autocuidado y contención emocional?

Sabemos que, si bien es cierto no se pueden cambiar algunas circunstancias propias del trabajo, sí es viable incidir en cómo vivir y cómo procesar estas experiencias. Este manual tiene el propósito de ayudar a fortalecernos personal y colectivamente para vivir la labor cotidiana de otra manera, evitar los riesgos físicos y emocionales producto



de la misma y, si ya los estamos experimentado, contar con alternativas para afrontarlos con éxito.

De ahí que el objetivo principal de este documento, es ofrecer a servidoras y servidores públicos que atienden a mujeres víctimas de violencia de género, un conjunto de conocimientos y técnicas para mejorar su bienestar personal y su efectividad al trabajar.

## 2. ¿De qué se trata el autocuidado y la contención emocional?

El autocuidado es un concepto introducido por la enfermera y teórica estadounidense Dorothea E. Orem en 1969, y planteó que es una función humana reguladora que debe aplicar cada persona de forma intencional, con el fin de mantener su vida y su estado de salud, desarrollo y bienestar.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Pereda Acosta M. Explorando la teoría general de enfermería de Orem. Enf Neurol (Mex) 2011. Disponible en: <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/contenido.cgi?IDREVISTA=221&IDPUBLICACION=3438>

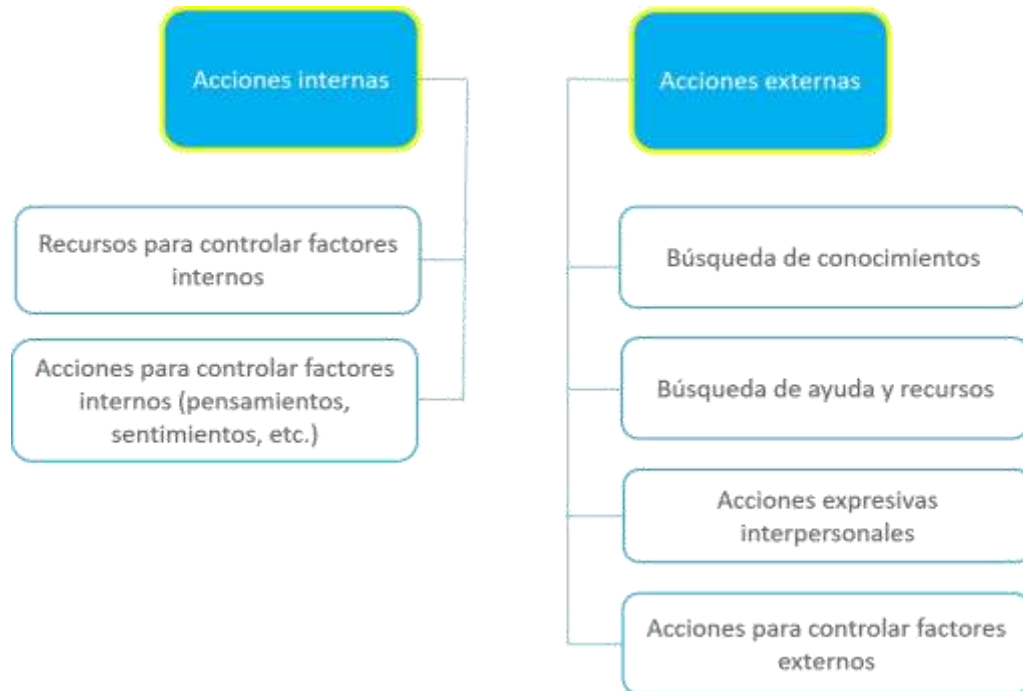
El autocuidado es algo que se aprende y debe aplicarse de forma deliberada y continua en el tiempo. Dicho de otra manera, implica la responsabilidad que tiene cada persona para el fomento, conservación y cuidado de su propia salud.

Cuidar de nosotras y nosotros mismos comienza con la toma de conciencia del propio estado de salud. Esta toma de conciencia requiere de aprovechar la experiencia personal, normas culturales y de conductas aprendidas, para tomar una decisión sobre el estado de salud, en el cual debe de existir el deseo y el compromiso de continuar con el plan.

Ahora bien, podemos presentar limitaciones del cuidado cuando carecemos de conocimientos suficientes sobre nosotras y nosotros mismos, o cuando no queremos tenerlos. Esto conlleva a tener dificultades para identificar cuándo estamos presentando algún problema de salud, cuándo es el momento de buscar ayuda profesional, o cuándo debemos buscar consejo. Luego entonces, el autoconocimiento es fundamental para cuidarnos.



Además del autoconocimiento, es necesario realizar acciones. Estas pueden ser internas o externas, como se observan en el siguiente esquema:



Esquema de acciones internas y externas del autocuidado. Creación propia.<sup>2</sup>

En conclusión, la práctica del autocuidado debe considerar:

- La toma de conciencia del propio estado de salud, ya sea física, emocional o ambas.
- El deseo consciente de satisfacer las propias necesidades de autocuidado.
- Pensar en la posibilidad de realizar una conducta de autocuidado.
- Analizar los pros y los contras de las alternativas.
- Tomar una decisión acerca de la situación.
- Diseñar un plan o procedimiento.
- Asumir el compromiso de implementar y continuar con el plan.

<sup>2</sup> Basado en Prado Solar LA, González Reguera M, Paz Gómez N, Romero Borges K. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. Rev Med Electron., 2014. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242014000600004&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004&lng=es)



Hasta el momento, se ha abordado el tema del autocuidado como una acción continua que implica responsabilidad por el propio bienestar. Sin embargo, todas las personas tenemos un límite para tolerar la frustración, y todas estamos expuestas a que alguna situación nos someta a un estado de crisis.



Entenderemos como crisis un estado temporal de desorganización, confusión emocional y descontrol que ocurre luego de experimentar un evento adverso, provocando diferentes manifestaciones de malestar y tensión, y afectando el desempeño cotidiano y el manejo de la situación. Todas las personas, a lo largo de la vida, atravesamos por múltiples situaciones de crisis. Algunas son crisis vitales e inevitables puesto que tienen que ver con el paso por las distintas etapas de desarrollo (por ejemplo, pasar de la infancia a la adolescencia); otras tienen que ver con situaciones inesperadas, y otras con las exigencias de circunstancias específicas.

La capacidad para afrontar las crisis está relacionada con diversos factores como nuestra personalidad, nuestra historia de vida, los recursos con los que contamos en un momento dado, y el contexto sociocultural, ente otros. En algunos casos podemos resolver una crisis con relativa rapidez y eficacia y, en otras, sobrepasan nuestra capacidad de respuesta, provocando que necesitemos de un apoyo adicional para lograr afrontarlas.

Independientemente de su agudeza, el proceso de crisis pasa por una serie de etapas:

- Evento precipitante, que es el que desencadena la crisis.

- Respuesta desorganizada, que se caracteriza por una gran tensión emocional, o estrés físico y psicológico. Si la crisis es severa, podemos experimentar desorientación, confusión o sentirnos paralizadas/os.
- Estabilización, que aparece cuando empezamos a calmarnos y a recuperar el control de nuestras emociones, pensamientos y comportamientos.
- Adaptación, al recuperar el flujo normal de nuestra vida.

Cuando estamos pasando por momento críticos que salen de nuestro control, requerimos de la contención emocional, que es un conjunto de procedimientos dirigidos a tranquilizarnos y estimular nuestra confianza. Gracias a la contención emocional, podemos encontrar alternativas para expresar nuestros sentimientos y para solucionar problemas.



Es frecuente que como servidoras y servidores públicos trabajando en atención y acompañamientos a víctimas, tengamos que brindar contención emocional en algún momento. La pregunta es ¿cuántas veces la recibimos? O bien ¿cuántas veces se la proporcionamos a alguna compañera o compañero que la necesita? De ahí la importancia de conocer y practicar las dos habilidades básicas para dar contención emocional:

- Empatía y
- Escucha activa.

De ninguna manera estamos proponiendo desplazar el abordaje de la contención emocional, que debe estar en manos de profesionales de la salud mental, en situaciones críticas agudas. Más bien, consideramos que, desarrollar ambas

habilidades, nos permiten contribuir a tejer relaciones constructivas en los entornos en los que nos desenvolvemos.

La empatía supone la capacidad de comprender la experiencia de otra persona, y transmitirle dicha comprensión, pero no a partir de un hecho, sino a partir de la experiencia emocional. Por ejemplo, si yo no he perdido a un ser querido por muerte, difícilmente puedo aproximarme a *ponerme en los zapatos de la otra/o*. Pero si he sentido frustración, dolor, tristeza o confusión, puedo alcanzar a entender en cierta medida cómo puede estar sintiéndose la otra persona.



Vale la pena enfatizar que no basta con comprender. La empatía implica una acción, a partir de la necesidad de la otra/o, como puede ser brindar una palabra de aliento, preguntar si hay algo que podamos hacer para ayudar de alguna manera, e incluso, mantenernos en silencio si es lo que esa persona requiere. Se puede intuir, entonces, la estrecha relación entre la empatía y la escucha activa, esa que implica dedicar verdadera atención a quien se está expresando, y evitando emitir juicios al respecto de su expresión.

Concluyendo, el bienestar personal depende en una buena medida, de actuar con responsabilidad, entendida como hechos concretos dirigidos a alcanzarlo. A veces podemos hacerlo a título personal, pero en muchas otras, necesitamos a los demás. Y como se ha dicho antes, el primer paso es el autoconocimiento.

### 3. ¿Cómo identifico lo que siento?

La vida cotidiana conlleva la experiencia de la tensión en los distintos contextos en los que nos movemos, como el trabajo, la familia y la vida personal. De hecho, la experiencia del estrés es inevitable.

Las y los profesionales que trabajamos con víctimas de violaciones a los derechos



humanos y, particularmente, con niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencia, desempeñamos una labor de gran esfuerzo, tensión y sobrecarga diaria que se debe enfrentar, lo que favorece la aparición de distintos síntomas que es importante identificar, puesto que afectan a nuestra salud emocional.

La salud emocional dentro de las instituciones, se caracteriza por la calidad de vida laboral, que se define como “el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto y en su entorno de trabajo, y abarca una doble dimensión (objetiva y subjetiva)”<sup>3</sup> a saber:

- La dimensión objetiva tiene que ver con las condiciones de trabajo materiales, técnicas, salariales, de protección social, de estabilidad en el trabajo, de estructura, de organización, etc. Todo ello se traduce en lo que conocemos como ambiente laboral.
- La dimensión subjetiva, relacionada con la percepción y valoración que cada quien le asigna a cómo se siente en el trabajo; es decir, si siente que éste contribuye a su desarrollo personal o si, más bien, le genera estrés.

<sup>3</sup> Josep María Blanch Ribas et al., Teoría de las relaciones laborales, Barcelona, uoc, 2003, p. 67.

Ambas dimensiones son igualmente importantes, y ambas involucran experiencias de estrés. Pero ¿a qué le llamamos estrés?

### 3.1. Estrés

Una definición general del estrés sería la de un "estado emocional negativo, acompañado de cambios fisiológicos, y producido por la percepción personal de que las demandas del medio laboral, son amenazantes para su yo o para su bienestar y de que carece de las habilidades o recursos para manejarlas, con el consiguiente desajuste adaptativo."<sup>4</sup>



En la sociedad en que vivimos, es necesaria e inevitable cierta dosis de estrés para estar alerta y ejercer nuestro trabajo. Debe ser suficiente para lograr la satisfacción laboral, pero sin sobrepasarlo para no caer en la enfermedad. Veamos con mayor detenimiento, algunas características del estrés.

- Estresores. Son los estímulos que provocan el estrés en un momento determinado. Si nuestra respuesta ante este estímulo es negativa y produce angustia, decimos que padecemos *distrés* o *estrés negativo*. Pero si la respuesta es positiva y produce bienestar, se denomina *eustrés* o *estrés positivo*. Es importante entender que el estrés es una experiencia individual, ya que ante el mismo estímulo hace reaccionar diferente a dos personas distintas.

---

<sup>4</sup> Buceta, J.M. y Bueno, A.M. (1995). Psicología y salud: control del estrés y trastornos asociados. Madrid: Dykinson.

- Tipos de estresores. Existen diferentes clasificaciones; veamos una de las más comunes que repercuten en el ámbito laboral:
  - ▣ Factores físicos como la iluminación, ruido o temperatura.
  - ▣ Factores químicos, como el manejo de materiales o sustancias peligrosas.
  - ▣ Factores dependientes del trabajo. La carga mental que implica, el nivel de tensión y el ritmo de trabajo impuesto, así como el control sobre el trabajo.
  - ▣ Factores dependientes de la organización del trabajo. Estos involucran la jornada laboral, salario, horas extras, inseguridad en el empleo; pluriempleo, promoción profesional, relación con compañeras y compañeros, relación con las y los superiores.
  - ▣ Factores familiares. Relaciones conyugales, relación con las y los hijos/os, su educación, convivencia con personas mayores, cuidado de familiares enfermos, convivencia con personas desempleadas en la familia.
  - ▣ Factores personales. Dependen de la personalidad de cada quien.
- Fisiología del estrés. Cuando sentimos estrés, se involucran fisiológicamente los sistemas endócrino, nervioso e inmunológico de nuestro organismo.

La respuesta fisiológica del estrés tiene tres fases:

- Alarma. Se activa el sistema nervioso con síntomas como aumento en la frecuencia cardíaca y respiratoria, sudoración, hipertensión arterial, secreción de adrenalina, aumento en la capacidad de atención y concentración.
- Resistencia. En esta etapa, el organismo sigue reaccionando, produciendo alteraciones metabólicas hasta que no pueda mantenerlas y entra en el estado de agotamiento.

- Agotamiento. El organismo se colapsa por la intensidad del estrés y pueden aparecer alteraciones psicosomáticas.

Cuando llegamos a la fase del agotamiento, el estrés puede provocar afecciones tanto en la salud física como mental. Entre las consecuencias están los trastornos gastrointestinales (como gastritis, úlcera péptica, etc.) cardiovasculares (como la hipertensión arterial), respiratorios (como el asma), endócrinos (como la diabetes) sexuales (como alteraciones de la libido), dermatológicos (como la alopecia), musculares (como la rigidez y el dolor), y otros como los dolores de cabeza. En cuanto a los desórdenes psicológicos, puede haber bloqueos, frecuentes olvidos, trastornos del sueño, adicción a drogas y alcohol, trastornos de la personalidad, etc.

La necesidad de proteger a trabajadoras y trabajadores respecto al estrés excesivo, viene obligada por los propios planteamientos del derecho a una vida digna. La dignidad es la base sobre la que deben sustentarse las políticas y acciones en materia de prevención de riesgos laborales. Está íntimamente unida a la salud psíquica y social en el trabajo y da sentido al fomento y desarrollo de esas dimensiones de la salud y, por tanto, a la prevención del estrés.

### 3.2. Síndrome de Burnout o Síndrome del Quemado

En 1974 A. Herbert Freudenberg describió el síndrome de burnout como un cuadro compuesto de diversos síntomas de cansancio mental y físico que son producidos por una pesada carga laboral entre las y los profesionales de ayuda.<sup>5</sup> Con este síndrome, el carisma y el compromiso social van siendo reemplazados por el agotamiento, la fatiga y otros trastornos psicosomáticos. Poco a poco, se va dando una atención inadecuada a las y los usuarios de servicios, y se comenten una gran cantidad de errores profesionales.

---

<sup>5</sup> Pedro R. Gil Monte, op. cit., p. 59

Actualmente, la definición más usada para el Burnout es la de Cristina Maslach y Susan Jackson, quienes lo describen como un “síndrome de estrés crónico que se manifiesta en aquellas profesiones de servicio caracterizadas por una atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o dependencia y tiene un carácter tridimensional.”<sup>6</sup> Dichas dimensiones son:

- Agotamiento emocional, que involucra una disminución y/o pérdida de recursos emocionales. En esta etapa, las personas buscan modificar las sensaciones negativas, pero suelen fallar en su intento
- Despersonalización, que se manifiesta a través de cambios en las relaciones con las personas a quienes se les brinda servicio. Se muestra desinterés y pérdida de empatía, afectando la calidad de la atención. Se empezarán a hacer evidentes sentimientos hostiles, actitudes negativas, insensibilidad y cinismo hacia las personas que se deben de atender.
- Falta de autorrealización profesional. Se evalúa el trabajo como negativo, carente de sentido, y con la sensación persistente de que no se pueden mejorar las cosas.

¿Cuáles son los síntomas del Burnout? Toma nota e identifícalos:

- ☒ Cambios en el estado de ánimo
- ☒ Desmotivación
- ☒ Agotamiento mental
- ☒ Hipersensibilidad a la crítica
- ☒ Falta de energía y menor rendimiento
- ☒ Afecciones del sistema locomotor
- ☒ Dolor y rigidez muscular

---

<sup>6</sup> Idem



- ☒ Problemas gastrointestinales
- ☒ Problemas cardiovasculares
- ☒ Alteraciones en la piel
- ☒ Dolores de cabeza
- ☒ Mareos
- ☒ Alteraciones del apetito sexual
- ☒ Obesidad

¿Cuáles son sus causas? se encuentran vinculadas al trabajo, y pueden ser:

- ☒ Exposición a un grado alto de atención a clientes o usuarios/as
- ☒ Elevado nivel de responsabilidad
- ☒ Jornadas laborales extendidas, pasadas las 10 horas
- ☒ Trabajos monótonos
- ☒ Mal clima laboral en la empresa o institución donde se desempeña
- ☒ Falta de comunicación con autoridades, compañeras o compañeros
- ☒ Ausencia de motivación en el trabajo
- ☒ Baja remuneración salarial

En otras palabras, la causa más profunda del Síndrome del Quemado es estar comprometida/o en una actividad sin disfrutarla. Si se pasamos mucho tiempo dedicado a algo que no nos da alegría, estamos más predispuestas y predispuestos a desarrollar esa problemática. Por eso, se puede decir que el Burnout es una forma de depresión producida por la pérdida de los valores existenciales, los cuales son la clave para el compromiso hacia los objetivos marcados en el trabajo.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Pelacho, C.; febrero, 2014. Del quemamiento a la realización profesional. En A. Bonet Cuidar con buen arte. III Jornada de Humanización y Ética en Atención Primaria, Valencia.

### 3.3. Síndrome de Desgaste por Empatía (SDPE)

Según Figley,<sup>8</sup> cuando percibimos el sufrimiento ajeno, de manera espontánea empatizamos con la persona que sufre. Si nuestro trabajo consiste en compartir de manera prolongada las experiencias de sufrimiento de las demás personas, estamos expuestos y expuestas a sufrir desgaste emocional. El contacto persistente con el dolor produce un exceso de carga emocional que, mal afrontada, nos satura de emociones rompiendo el equilibrio y dando por resultado el Síndrome de Desgaste por Empatía.<sup>9</sup>



La ambivalencia que se presenta en este síndrome es que la capacidad para empatizar es una de las claves para realizar un buen trabajo con personas que sufren y, al mismo tiempo, es el factor para herirnos con el trabajo. Además, las y los profesionales que trabajamos con el sufrimiento humano y que también hemos sufrido algún suceso parecido al que tratamos, nos predispone a sufrir desgaste por empatía, particularmente cuando no hemos resuelto situaciones traumáticas a nivel personal. Si no tomamos medidas efectivas que aborden el desgaste por empatía, éste puede convertirse en Burnout o Síndrome del Quemado.

<sup>8</sup> Figley, C. (1995). *Compassion Fatigue. Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in those Who Treat the Traumatized*. New York and London: Routledge.

<sup>9</sup> Bernabé, S. J. (2013). *Desgaste por empatía en psicólogos. (Estudio a realizarse en el colegio de psicólogos de Quetzaltenango (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango*

¿Qué es lo que puede provocar el Síndrome de Desgaste por Empatía? Existen diversos factores:

- Habilidad empática, que es clave para ayudar a otras personas, y a su vez, para ser vulnerable a padecer el SDPE.
- Implicación Empática, que es la capacidad de responder ante las necesidades de las personas, es decir, la motivación para ayudar a quienes necesitan nuestro servicio, buscando proporcionarlo con la mayor calidad posible.
- Apertura a la persona que solicita ayuda, que conlleva a experimentar su sufrimiento como propio mientras se le atiende.
- Respuesta empática, que es el grado de esfuerzo que realizamos para reducir el sufrimiento de otras personas mediante nuestro servicio.

Es importante considerar algunas señales que nos pueden advertir si estamos experimentando el SPDE, como:

- Sentimientos de angustia hacia las y los usuarios, porque no ha tomado las mejores decisiones.
- Impaciencia cuando cuentan su propia historia.
- Aumento de la empatía e identificación con el agresor.
- Sentimientos de tristeza por no ser una o un buen profesional.
- Intentar persuadir a la o el usuario para que tome las decisiones que nosotras/os tomaríamos.
- No querer ir al trabajo.

Más que preocuparnos por etiquetar nuestras experiencias para saber si es estrés laboral, Burnout o SPDE, lo importante es escucharnos: ¿Cómo nos hemos sentido en los últimos seis meses? ¿Hemos notado cambios en nuestro nivel de entusiasmo o satisfacción en el trabajo? ¿A qué se los atribuimos? Para apoyar este proceso

reflexivo, ponemos a tu disposición un cuestionario de autoevaluación; sólo necesitas darle click a la imagen:



*Ilustración 1 Test Burnout*

### 3.4 Consecuencias del estrés en servidoras y servidores públicos que brindan atención a víctimas

La afectación que podemos advertir no es igual en todos los casos, pero en términos generales, las problemáticas expuestas pueden manifestarse en distintos grados:

- Leve, cuando presentamos síntomas físicos, vagos e inespecíficos como dolores de cabeza y de espalda, y particularmente, la dificultad para levantarnos por la mañana o el cansancio patológico.
- Moderada, en la que aparece insomnio, déficit en atención y concentración y tendencia a la automedicación. En este nivel se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.
- Grave, que se traduce en mayor absentismo, aversión por el trabajo y, en ocasiones, abuso de alcohol o de otras sustancias.

- Extrema, que se manifiesta en aislamiento, crisis existencial, depresión y riesgo de suicidio.

Es evidente que las consecuencias a nivel personal, atentan contra la salud física y emocional de las y los servidores públicos. También es importante precisar que, si bien es cierto, las cualidades personales pueden significar un riesgo, el factor principal que desencadena los trastornos citados radica en las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y el tipo de actividad que, en el caso que nos ocupa, radica en el acompañamiento a víctimas.

Las consecuencias del estrés no sólo se dan a nivel individual, sino que también afectan a la institución, por ejemplo, a través de:

- Infracción de normas.
- Disminución del rendimiento.
- Pérdida de la calidad del servicio.
- Absentismo, abandonos.
- Accidentes.

Los altos costos que supone a nivel individual e institucional son un dato relevante, ya que está probado que las y los profesionales tendemos a cometer más errores y negligencias, lo que a su vez conduce a un aumento en el número de los reclamos y denuncias, bajas laborales, y a un inapropiado uso de los recursos. La preocupación por la prevención y atención de la salud psíquica y física de las y los trabajadores no es sólo un asunto ético y social, sino un indicador de la posición competitiva de las instituciones y de la calidad de los servicios públicos que prestan, por lo que sobran los motivos para tomar acciones al respecto.

## 4. El autocuidado desde la perspectiva de género

Las personas realizamos diferentes roles, que están reglamentados por normas construidas socialmente y que establecen formas de ser, de sentir, de hablar y pensar. Entre dichos roles están los de género, que históricamente han ubicado a las mujeres en una posición de exclusión y subordinación.

Ser hombre o ser mujer marca una diferencia en la vida de las personas, en las enfermedades que padecen y cómo cuidan de su salud, en la esperanza de vida y hasta en la manera de morir. Como ya lo analizamos, el autocuidado involucra responsabilidades para mantener nuestro bienestar, y hay factores que favorecen o entorpecen nuestra capacidad para ver por nosotras y nosotros mismos. Sin embargo, a tales factores hay que sumarle la pertenencia a uno u otro género.



La diversidad de historias de vida inmersas en un contexto con sus valores, costumbres y prácticas culturales, políticas, socioeconómicas, religiosas y de relaciones humanas, condiciona la manera y el momento de aprender a cómo cuidarse, así como a tener comportamientos de autocuidado, en razón del género, la etnia y la clase social. En todos los grupos sociales, se han revelado relaciones jerárquicas de subordinación de género, clase, etnia y edad. Esta diferenciación dificulta el desarrollo y el proyecto de vida de las mujeres, las subordina en relación a los

hombres y produce relaciones de dependencia y opresión.

Históricamente, a los hombres se les ha exigido individualidad e independencia y a las mujeres se les ha impuesto el cuidado de los demás y de las personas dependientes. Para combatir la posición de desventaja de las mujeres, debe existir

corresponsabilidad entre mujeres y hombres en todos los ámbitos: la familia, las amistades, el ámbito laboral y la política, es decir, entre lo privado y lo público. La ética del cuidado debe ser universal y, en consecuencia, la responsabilidad y la solidaridad son un deber para toda la sociedad.

#### 4.1. Corresponsabilidad de la vida personal y laboral

La protección de la salud de las y los trabajadores no puede articularse de la misma forma para las mujeres que para los hombres. Para aplicar medidas preventivas que no dejen en situación de inferioridad a la mujer trabajadora respecto del hombre trabajador, y resulten realmente efectivas, hay que tener en cuenta que las mujeres se encuentran en el desarrollo de su actividad laboral, en circunstancias diferentes a los hombres.

Por ejemplo, pese a los esfuerzos de la normativa internacional, comunitaria y estatal, todavía no se ha conseguido sustituir el rol de la mujer como “cuidadora de la familia” por el rol de “corresponsable en el cuidado de esa familia”. Todo ello conduce al alargamiento de la jornada (doble presencia) y al conflicto de roles que traen como consecuencia un incremento de los riesgos en el ámbito laboral ligados a la sobrecarga y al estrés.

Además, generalmente, ese rol de “cuidadoras” que tradicionalmente han venido asumiendo las mujeres, ha hecho que ejerzan tareas específicas y distintas de los varones, (educación, cuidado de personas enfermas, trabajo doméstico, industria textil y confección, cadenas de producción, etc.) y, por tanto, los riesgos a los que están expuestas son diferentes, relacionados más bien, con movimientos repetitivos, posturas inadecuadas, poca autonomía, monotonía y otros factores psicosociales que inciden de forma significativa en el adecuado desarrollo de otros ámbitos de la vida de la mujer trabajadora, como el familiar y, en consecuencia también generan mayor índice de estrés.

Por otro lado, un número considerable de trabajadoras tienen empleos a tiempo parcial, que en muchas ocasiones supone trabajar en condiciones en las que la organización del trabajo es más aleatoria, influenciada de modo más directo por las exigencias de rentabilidad o funcionales que hacen inminente la presencia del estrés.

Asimismo, muchas mujeres tienen contratos temporales, lo que es una variable que puede producir inseguridad laboral y, como consecuencia, estrés. Un estrés que actúa con más fuerza en mujeres inmigrantes o pertenecientes a minorías étnicas que se ven catapultadas a una realidad social totalmente diversa a la propia, a la discriminación sexual, los bajos ingresos, etc.

Existen estudios que demuestran que el estrés afecta más a las mujeres que a los hombres, y que ellas se sienten notablemente más hastiadas, sufren más enfermedades relacionadas con él, o sienten un mayor deseo de dejar sus trabajos. El fomento del autocuidado debe considerarse como un asunto de empoderamiento de las mujeres, para revertir las consecuencias negativas de la vida laboral en sus vidas.



## 5. Y ahora ¿qué hago?

La prevención debe ser considerada prioritaria, y debe asumirse como un proyecto permanente en las instituciones, delimitando con exactitud las responsabilidades preventivas de cada nivel jerárquico, instaurarla en todas las etapas de los procesos productivos. El estrés produce daños en la salud física, psíquica y social de las y los trabajadores, servicio de poca calidad para las y los usuarios de servicios, y daños a la



institución, por lo que deben adoptarse medidas oportunas para su prevención que, además, tienen una fundamentación jurídica desde distintos ámbitos.

Dicho de otra manera, el autocuidado y la contención emocional deben involucrarnos desde el ámbito personal hasta el institucional. Es por ello que proponemos estrategias de afrontamiento individuales y estrategias colectivas, mismas que se explican a continuación.

## 5.1 Estrategias individuales

Hasta la fecha, la mayoría de la investigación acerca del estrés laboral, ha estado limitado a los estados afectivos negativos, tales como la insatisfacción laboral y la ansiedad, y se les ha prestado poca atención a otros estados emocionales positivos relacionados con el trabajo como la felicidad o el bienestar. Concentrarnos en el papel de las emociones positivas en el bienestar psicológico, el afrontamiento del estrés y el rendimiento laboral, será parte de las estrategias que abordaremos en este apartado.

El afrontamiento efectivo del estrés a nivel personal se sustenta en cuatro estrategias fundamentales:

- Relajación.
- Inteligencia emocional.
- La resiliencia.

### 5.1.1. Relajación

En cuanto a la relajación, se ha demostrado el papel que tiene tanto a nivel preventivo como terapéutico. Una clasificación de técnicas de relajación es:




La relajación muscular progresiva se alcanza tensando y relajando un grupo de músculos repetidamente hasta que el músculo permanece relajado. A medida que se practica, se aprende a sentir la diferencia entre un músculo relajado y uno tenso. Si quieres un ejemplo, dale click a la siguiente imagen:



*Ilustración 2 Relajación muscular progresiva*

El entrenamiento autógeno es una técnica que fue desarrollada por el neurólogo y especialista en hipnosis Johannes H. Schultz. Esta técnica se basa en concentrarse en las sensaciones físicas, haciendo uso de la imaginación, y acompañada de respiración profunda.

A continuación encontrarás una serie de materiales que te servirán de apoyo para realizar la relajación muscular progresiva, da clic en la imagen  para ingresar a ellos.

La mayoría de las personas somos capaces de llegar a este estado profundo de relajación simplemente con el poder de la imaginación, y podemos apoyarnos en otros estímulos para llegar ahí como la música o los sonidos de la naturaleza.



Como se acaba de mencionar, el simple ejercicio de la respiración profunda, puede llevarnos a un estado de relajación. La clave consiste es hacerla con lentitud, y el suficiente número de veces para que nos dé el resultado que perseguimos.



El yoga es una práctica que conecta el cuerpo, la respiración y la mente. Esta práctica utiliza posturas físicas, ejercicios de respiración y meditación para mejorar la salud general. Aunque podría parecer una práctica reservada para personas con la suficiente flexibilidad, o para momentos espacios específicos de práctica, existen ejercicios que podemos realizar en diferentes lugares obteniendo resultados positivos.



La visualización es una técnica muy empleada para disminuir la ansiedad. En concreto, es una herramienta que se emplea para alcanzar un estado de plena relajación

mediante la disminución de la activación fisiológica del organismo que aparece en esos momentos de tensión. Puede usarse en cualquier momento del día, pero puede dar grandes resultados al empezar el día, antes de comenzar con nuestras actividades laborales.



Por último, en cuanto a prácticas de relajación, está la meditación. A veces tenemos la idea de que sólo tendrá resultado si logramos tener *la mente en blanco*, y difícilmente logramos vaciarla de imágenes y pensamientos. Hay métodos sencillos para aproximarnos a la práctica de la meditación que, además, logra resultados sumamente efectivos en nuestra armonización cuerpo-mente.



### 5.1.2. Inteligencia emocional

La reestructuración cognitiva es fundamental para el afrontamiento y manejo del estrés laboral, ya que buena parte del mismo se fundamenta en pensamientos negativos y preocupaciones. El estudio de la relación entre lo cognitivo y lo emocional, es lo que hoy conocemos como inteligencia emocional.

Resulta de vital importancia desarrollar las habilidades propias de una persona inteligente emocionalmente para que, al presentarse situaciones de conflicto y/o tensión en el trabajo, se tengan los elementos suficientes para afrontarlas de una manera correcta y respetuosa. De esa manera, se producirá un buen clima laboral y,

sobre todo, se brindará un servicio de calidad congruente con los objetivos institucionales.



Empecemos por comprender qué son las emociones, para después ver cómo podemos desarrollar nuestra inteligencia emocional. Lawler<sup>10</sup> define las emociones como estados evaluativos, sean positivos o negativos, relativamente breves, que tienen elementos fisiológicos, neurológicos y cognitivos. Las emociones están íntimamente relacionadas a lo que sentimos en el cuerpo, e influyen en una buena medida en nuestra conducta.

Las emociones básicas son: miedo, placer, tristeza, enojo y alegría. Es importante considerar que una de sus características principales es que son pasajeras e intensas, por lo que nos pueden llevar a reacciones que afectan de manera importante a las demás personas, tanto positiva como negativamente.

Ahora bien ¿a qué nos referimos con inteligencia emocional? Según Goleman<sup>11</sup> es “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”. En ese orden de ideas, la inteligencia emocional nos permite relacionarnos mejor con los demás y con el ambiente que nos rodea, a partir de reconocer y saber manejar nuestras emociones.

---

<sup>10</sup> Citado en Fienco, G., & Itúrburo, J. (2012). La inteligencia emocional en el éxito empresarial. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana

<sup>11</sup> Goleman, D. (1999). La práctica de la inteligencia emocional. España: Kairós.

Por ello, es importante trabajar en los componentes de la inteligencia emocional que se describen a continuación.

- Autoconocimiento. Nos permite conocer nuestros propios sentimientos y el efecto que tienen en nuestro estado de ánimo.
- Autorregulación. Nos lleva a dirigir las emociones hacia las metas en lugar de luchar contra los problemas, y nos mantiene con motivación para la consecución de objetivos.
- Habilidades sociales. Implican la capacidad de relacionarse con las demás personas e influir en ellas.
- Empatía. Nos permite comprender lo que otra persona siente y, en consecuencia, las razones por las que se comporta de una manera determinada.
- Asertividad. Favorece la comunicación clara y dirigida a la resolución de problemas.

Ahora bien, cada vez hay más quejas respecto a la falta de habilidades sociales de las y los trabajadores. En muchas ocasiones, el descontento gira en torno a la incapacidad de aceptar las críticas, la adopción de actitudes defensivas y los comportamientos hostiles. También se ha hablado de la indiferencia y la descortesía en el trato hacia usuarias y usuarios, y hacia el personal del cual se forma parte en general. La pregunta es ¿a qué se deben estos comportamientos? Busquemos dar respuesta a tal cuestionamiento, por medio de un ejercicio.

## Ejercicio

1. ¿Cuál de estas emociones displacenteras sueles sentir?

2. En general ¿cuándo se desencadena en ti esta emoción?

Cuando VES que...
Cuando ESCUCHAS que...
Cuando SIENTES que ...

3. ¿Cómo la vives internamente?

Te IMAGINAS que ...
SENSACIONES físicas que tienes....
PALABRAS o frases que te dices ...

4. ¿Cómo sueles reaccionar antes esa emoción?

Lo que haces....
Lo que no haces ...
Lo que dices ...
Lo que no dices ...

¿A qué conclusiones llegas? ¿Tienes más claro lo que te produce un estado emocional?

Un clima emocional amistoso en la base de una buena relación con las y los usuarios, y con cualquier otra persona con la que nos relacionamos. Una persona inteligente emocionalmente, respeta y se relaciona bien con personas procedentes de diferentes sustratos, comprende diferentes visiones del mundo y es sensible a las diferencias existentes entre los grupos. La clave está en considerar la diversidad como una oportunidad, creando un ambiente en el que puedan desarrollarse personas de sustratos muy diferentes, afrontando los prejuicios y la intolerancia.

El origen de nuestros prejuicios e intolerancia se encuentra en nuestras creencias acerca del mundo. No importa cómo las aprendimos, esas creencias se convierten en

los lentes con los que miramos al mundo. Luego entonces, en cierta medida podemos controlar cómo sentirnos por medio de nuestros pensamientos.

En este sentido, es importante retomar algunos postulados de la Terapia Racional Emotiva, que hace hincapié en los procesos de aprendizaje cognoscitivo y social, y estos se relacionan estrechamente con las emociones.

Uno de los fines en este tipo de terapia, es observar y demostrar que las personas construimos creencias irracionales, que consisten en ideas ilógicas y supersticiones basadas en los temores personales, que llevan a conductas no adaptativas y que generan emociones como culpa, depresión, cólera, por mencionar algunas.

Sin embargo, el ser humano es capaz de construir pensamientos más racionales, emprendiendo actividades que ayudan a contrarrestar aquellas ideas que le generan malestar. Comúnmente, pueden experimentar emociones que indican placer, y a veces también disgusto, fastidio, preocupación y demás, pero que le permiten a la persona tener un comportamiento más adaptativo.



En esta teoría, existen un sinnúmero de técnicas que ayudan a modificar el comportamiento, las cogniciones y, en consecuencia, las emociones. Para nuestro propósito, es importante destacar algunos elementos a los cuales debemos poner atención y cuidado, ya que éstos nos conducen a presentar alteraciones psicológicas, al evaluar de manera absolutista los hechos que

vamos percibiendo e interpretando a lo largo de nuestra vida, y que resultan en experiencias emocionales inapropiadas:



- La sobregeneralización, que se refiere a extraer una conclusión injustificable de una cosa sencilla. Se asigna un valor a un acontecimiento según la personalidad, mérito o responsabilidad individual, que lleva a la persona a generalizar o exagerar la gravedad de lo acontecido.
- El pensamiento de “todo o nada”, que suele ser determinista y no ayuda a visualizar las alternativas de solución a los problemas.
- La correlación confundida con casualidad, que consiste en que dos cosas que ocurrieron juntas o una después de la otra, se relacionen como causa y efecto. Una forma común del pensamiento correlacionado es culparse a sí mismo/a por no tener suficiente control de las circunstancias para prevenir o evitar problemas.

Por ello, es importante que cada vez que ocurra un evento desagradable o un problema en nuestra vida o quehacer cotidiano, evaluemos o analicemos lo negativo, tengamos tolerancia y aceptación.

Cambiar nuestros pensamientos conlleva a cambiar nuestras actitudes, lo que involucra pasar por un proceso de re-aprender a pensar para actuar distinto. Comencemos por considerar que:

- Podemos utilizar nuestro pensamiento para generarnos paz y sentimientos positivos.
- Siempre estamos a tiempo de aprender más acerca de nuestras emociones y, mientras más las comprendemos, podremos ser más honestas y honestos con nosotros mismos.
- El motivo que dificulta cambiar nuestras actitudes hacia alguien en concreto, generalmente se basa en la percepción que tenemos del comportamiento de la

otra persona. No podemos cambiar a los demás, pero sí podemos cambiar la manera en que nos explicamos su conducta.

- Para poder entender a los demás tenemos que empezar por entendernos a nosotras y nosotros mismos.
- Aunque que no lo tengamos presente, nuestras emociones reprimidas están ahí, nos molestan y no nos permiten entender la vida de una manera clara, sencilla y sensata. Por eso, es mejor no ignorarlas, sino afrontarlas.

## Ejercicio

Cuando llegue la noche, analiza cómo te has sentido a lo largo de tu jornada: ¿Has actuado como tú deseabas? ¿Te has expresado de acuerdo a tus propios valores? Si hubo alguna oportunidad de interactuar con alguien que piensa distinto a ti ¿lograste mantenerte en la tolerancia y el respeto? Puedes empezar a escribir un diario o tu libreta de pensamientos. Es un ejercicio bien sencillo, pero a la vez ilustrativo. Plantéate preguntas, indaga en ti misma/o y clarifica lo que ocurre en tu interior.

### 5.1.3. Resiliencia

La resiliencia puede describirse como la capacidad para prepararse, recuperarse y adaptarse ante el estrés, retos o adversidad. Cuando somos resilientes, somos capaces de recuperarnos más rápido después de una situación difícil, podemos recuperar la calma y afectar positivamente a nuestro entorno. No se trata de un *falso pensamiento positivo*, sino de recurrir a todos nuestros recursos y de ahorrar nuestra energía. Veamos cuáles son las características de una persona resiliente:

- Es consciente de sus potencialidades y limitaciones. De nuevo, la base es el autoconocimiento, ya que al saber cuáles son las propias fortalezas, así como las

debilidades, podemos trazarnos metas más objetivas respecto a lo que está sucediendo.

- Una persona resiliente es creativa. Después de una situación difícil, sabe que las cosas cambiarán, por lo que busca la forma de rescatar lo valioso de las mismas.
- Confía en sus capacidades, y en lo que son capaces de hacer. No pierden de vista sus objetivos y también reconocen la importancia del trabajo en equipo reconociendo cuándo es necesario pedir ayuda.
- Asume las dificultades como una oportunidad para aprender. Se trata de afrontar las crisis como una oportunidad para generar un cambio, para aprender y crecer, sabiendo que esos momentos no durarán para siempre.
- Practica vivir aquí y ahora, ya que existe la conciencia de que lo único real que tenemos en el momento presente.
- Ve la vida con objetividad. Al ser consciente de que nada es completamente positivo ni negativo, se esfuerza por centrarse en los aspectos positivos y disfrutan de los retos. Se rodean de personas que tienen una actitud positiva.
- Sabe cultivar sus amistades, por lo que generalmente se rodea de personas que tienen una actitud positiva ante la vida. Así, logra crear una red de apoyo fuerte que le puede sostener en momentos difíciles.
- No intenta controlar las situaciones, sino sus emociones.
- Es flexible ante los cambios.
- Es persistente en sus propósitos.
- Busca la ayuda de los demás y el apoyo social, cuando después de haber intentado superar un momento difícil, reconoce el momento adecuado para buscar ayuda.

Existen algunos elementos que ayudan a construir la resiliencia en situaciones complejas, pero mayormente cotidianas, sin embargo, es importante que ante situaciones de mayor gravedad, se acuda con especialistas para tratar de forma adecuada, las problemáticas emocionales que se presenten.



Existe un elemento que afianza la resiliencia, y que al parecer se encuentra inmerso en cada persona, o al menos, se puede desarrollar con mayor facilidad: *El sentido del humor*. El humor es la capacidad de conservar la sonrisa ante la adversidad, que se sitúa en la encrucijada entre la confianza en la vida y lo incongruente. Es un acto reflejo que nos libera y crea alivio emocional, que nos recuerda que la vida vale mucho más que nuestro problema.

Es importante distinguir el humor destructivo, que se caracteriza por la ironía y el sarcasmo, que pueden herir y dividir, así como provocar conductas cínicas.

Estos son algunos ejemplos que pueden cultivar el humor:

- a) Ver películas cómicas
- b) Contar chistes
- c) Cantar y bailar
- d) Hacer juegos de todo tipo
- e) Jugar o hacer deportes, en los cuales las reglas se cambien ligeramente
- f) Los juegos de palabras.

Otros elementos que nos pueden ayudar a ser personas resilientes, son: *no perder la esperanza*, es decir, que tener una visión optimista le permite esperar que ocurran cosas buenas en su vida. Procura visualizar lo que quieres, en lugar de preocuparte por lo que temes. *El cuidado de sí mismo/a* te ayuda a mantener tu mente y tu cuerpo listo para enfrentar situaciones que requieren resiliencia, por ello, es importante que prestes atención a tus necesidades y deseos; interésate por actividades que disfrutes y encuentres relajantes, así como realizar ejercicio regularmente.

La *meditación*, las *prácticas espirituales*, la *Escritura* de pensamientos y sentimientos profundos relacionados con alguna experiencia traumática o displacentera, pueden ayudar a fortalecer la resiliencia, y a restaurar las relaciones, así como la esperanza.

Pareciera un perfil difícil de alcanzar, pero en realidad, todas las personas contamos con recursos para la resiliencia. Sólo necesitamos la disposición de conocerlos, cultivarlos, y ponerlos a trabajar.

## 5.2. Estrategias colectivas

Sería conveniente que las y los líderes de las instituciones, adoptaran una serie de buenas prácticas en relación con factores de riesgos psicosociales generadores de estrés que pueden tener más incidencia en la salud de las y los servidores públicos. Algunas de esas prácticas son:

- Fomentar la claridad y transparencia organizativa a través de la definición de tareas, objetivos y margen de autonomía de los puestos de trabajo.
- Diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al mismo. En este sentido, debe intentarse reducir y rotar los denominados horarios “asociales”, fomentar la jornada continuada, implantar horarios flexibles de entrada y salida y promover, en la medida en que el trabajo lo permita, jornadas que combinen actividades desde casa o formas de teletrabajo, con funciones realizadas en el centro de trabajo.
- Comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos de cada persona, y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
- Crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.

- Elaborar Códigos Éticos de comportamiento, consensuados entre representantes de las y los trabajadores e institución, que eviten situaciones que puedan generar estrés, como el acoso moral o el sexual.
- Fomentar el trabajo en equipo donde se consideren las opiniones de las distintas categorías.
- Eliminar el trabajo monótono y repetitivo, como una de las medidas para conseguir incrementar las oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos en la realización del mismo.
- Promover la estabilidad en el puesto de trabajo y establecer incentivos frente a los cambios en las condiciones laborales exigidas por la institución.

Ahora bien, una herramienta concreta que proponemos son Los Círculos de diálogo. Los Círculos de diálogo son una práctica restaurativa que reúne a personas que desean resolver un conflicto, reconstruir relaciones, sanarse, brindar apoyo o tomar decisiones utilizando para ello la comunicación honesta, el desarrollo de los vínculos y el fortalecimiento comunitario. Hay diversos tipos de círculos según al objetivo que se persigue. Los más comunes son los círculos para conversar, de aprendizaje, de sanación, de entendimiento, para resolver conflictos, para construir comunidad, de planificación y de celebración.

Además de los Círculos, las prácticas restaurativas pueden desarrollar otras técnicas, tales como:

- Las reuniones restaurativas, que son sesiones más estructuradas en las cuales se cuenta con un guion y quienes facilitan, dan seguimiento y dirigen el proceso.
- La reunión de grupo. Desde La perspectiva de las prácticas restaurativas, pueden realizarse reuniones de diálogo o análisis de problemáticas en un grupo, sin seguir una técnica en especial, pero con el objetivo siempre de

buscar la forma de restaurar las relaciones y curar las heridas entre las personas que han participado en un conflicto.

- Reuniones espontáneas. Teniendo claro la filosofía de las prácticas restaurativas, es posible, en medio de un conflicto, realizar una reunión espontánea en la cual se logre un acercamiento entre las partes en conflicto y encontrar puntos de consenso para resolver satisfactoriamente el mismo para ambas partes.
- Preguntas afectivas. Es posible, con una sola pregunta, ayudar a personas que enfrentan un conflicto a darle un giro al tratamiento del mismo, de tal manera que puedan aprovechar la crisis que enfrentan, en una oportunidad para encontrar nuevas formas de convivencia. Todas las técnicas restaurativas tienen como objetivo contribuir al desarrollo de relaciones armónicas entre las personas de una misma comunidad.

### 5.2.1. Círculos de Paz

Los Círculos de Paz son una práctica restaurativa que reúne personas de todas las edades, bajo un encuadre de construcción conjunta de valores, creando así un espacio social seguro para el diálogo. Permite aplicar una alternativa diferente a la solución de conflictos que normalmente se da y que muchas veces está basada en la jerárquica y con enfoques dicotómicos, como ganar-perder.

El Círculo de Paz promueve:

- Igualdad y equilibrio de las y los participantes.
- Un espacio seguro para el diálogo y la escucha activa.
- Construcción y acuerdo de valores de grupo.
- Planteamiento de soluciones y planes de acción.

Para lograr su objetivo, es conveniente seguir una metodología que le dé orden y estructura al trabajo grupal, y una de las premisas fundamentales dentro de esta metodología, es crear un marco de respeto y reconocimiento a la diversidad, es decir, un espacio de encuentro y no de confrontación.

Para realizar un círculo de paz, es necesario conocer nuestro marco interno, es decir, los valores que asentarán las actuaciones dentro y fuera del círculo, por lo que será necesario preguntar a las personas que conforman el círculo, los valores que consideran deben imperar, el significado de éstos y cómo se verán reflejados en los objetivos y reglas de la dinámica. También, se requiere establecer nuestro marco externo, o encuadrar la dinámica a las necesidades y objetivos de la comunidad que va a participar.

Es importante tomar en cuenta en la dinámica de los círculos de paz, la elección de un lugar adecuado para la reunión, en el cual, las y los participantes deben estar sentadas/os en círculo, y contando con la orientación de una/o ó varias/os facilitadores, quienes no tienen un rango mayor o menor a los demás. Al centro de este círculo, se pueden colocar los objetivos con algún tipo de simbolismo que recuerde a las y los participantes los valores acordados.

Se inicia el diálogo utilizando un objeto como herramienta para asegurar el respeto entre quienes hablan y escuchan. El objeto se va pasando a la persona que desea hablar y será ella la única que, al tener dicho objeto en las manos, pueda ser escuchada.

Este ritual o ceremonia, se utiliza para crear seguridad y dar estructura al encuentro y por lo general se utilizan para marcar momentos o etapas importantes del proceso. El consenso para la toma de decisiones, debe recordar los valores mencionados y escuchar a todas las personas, identificar necesidades y comprometerse a cumplir con lo acordado.



El Círculo de paz es un proceso esperanzador que busca que sus integrantes se identifiquen con lo que les une como personas y no con lo que los separa. En esa invitación a cambiar, las y los participantes se pueden abrir a sus sentimientos más profundos y construir soluciones o planes de acción desde su corazón y su conciencia.

## 6. ¿Y si necesito ayuda?

Lo primero es reconocerlo: necesito ayuda. Una vez que consideras la importancia de recurrir a algún servicio, aquí te ofrecemos opciones: el directorio de organizaciones comprometidas

Asociación	Datos para el directorio
<b>COPSIQROO</b>	Nombre de la asociación civil: Colegio de Psicólogos de Quintana Roo A.C. Teléfono celular: 9837324310 Correo electrónico: copsiqroo.oficial@gmail.com
<b>Centro Integral de Atención a las Mujeres CIAM Cancún A.C.</b>	Centro Integral de Atención a las Mujeres CIAM Cancún A.C. 9988980755/ 9982536649 Avenida Miguel Hidalgo, Mz. 63 Lt. 1, Supermanzana 103 C.P.77539, Cancún, Quintana Roo
<b>Fundación Mexicana para la Planeación Familiar A.C. o Mexfam, Quintana Roo,</b>	Fundación Mexicana para la Planeación Familiar A.C. o Mexfam, Quintana Roo, Página web: <a href="http://www.mexfam.org.mx">www.mexfam.org.mx</a> , Teléfonos: (998) 1464773 Página de Facebook: Mexfam a.c. y Redes Jóvenes WhatsApp para citas y orientaciones a distancia 998 104 1183
<b>Instituto de Empoderamiento y Liderazgo Zazil Ha A. C.</b>	Instituto de Empoderamiento y Liderazgo Zazil Ha A. C. Fan Page es igual no tenemos página web teléfono 9838355319 <a href="mailto:Institutozazilhamx@hotmail.com">Institutozazilhamx@hotmail.com</a>
<b>Colectivo Marea Verde Quintana Roo</b>	Colectivo Marea Verde Quintana Roo Fb: Marea Verde Quintana Roo Correo: <a href="mailto:mareaverdeqroo@gmail.com">mareaverdeqroo@gmail.com</a> No hay sitio web Sin número de teléfono
<b>Observatorio de la Gobernanza para la Cooperación y el Desarrollo, A.C</b>	Observatorio de la Gobernanza para la Cooperación y el Desarrollo, A.C Facebook Gobernanza MX Pág web <a href="http://observatoriodelagobernanza.org">observatoriodelagobernanza.org</a>

	Correos: observstoriodelagobernanza@gmail.com y info@observatoriodelagobernanza.org Teléfonos 9981214035 María Rosa Ochoa Ávila representante legal y 9981496675 Ing Celina Izquierdo
<b>Fusion G Playa Pride A.C.</b>	Fusion G Playa Pride A.C. www.playapride.com.mx telefono: 9847452961 Face. Playa Pride Correo: playaprideplaya@gmail.com
<b>Colectivo Paideia</b>	
<b>UNASSE</b>	Unidad de Atención Sicológica, Sexológica y Educativa para el Crecimiento Personal, A.C. Calle 81 #486-A x 56 y 58. Centro. CP 97000 Mérida, Yucatán Correo: unasse@gmail.com URL: <a href="http://www.unasse.org/">http://www.unasse.org/</a> Teléfono: 999 667 0669 Celular: 999 321 7541

## 7. ¿La ley me protege?

Para prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales deben observarse las disposiciones que en materia de Seguridad, Salud y Medio Ambiente Laboral establecen:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 123. Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.

- Ley Federal del Trabajo

El 30 de noviembre de 2012 se reforma, entre otros, el Artículo 2°, para incorporar a la Ley el concepto de “trabajo digno o decente”

*“Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador, no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil se tiene acceso a la seguridad social... y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo”*

Artículo 513. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, previa opinión de la Comisión Consultiva Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, actualizará las tablas de enfermedades de trabajo y de evaluación de las incapacidades permanentes resultante de los riesgos de trabajo, mismas que se publicarán en el Diario Oficial de la Federación y serán de observancia general en todo el territorio nacional.

A partir del 15 de diciembre 2017, la Cámara de Diputados aprobó la actualización de la tabla de enfermedades laborales cada cinco años. La intención es armonizar la norma de acuerdo con las condiciones ambientales que afectan a los trabajadores.

- Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo

Artículo 3: Los factores psicosociales son aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, trastornos no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral. Todo ello a consecuencia del trabajo desarrollado por parte del empleado.

Artículo 43, establece las obligaciones atribuibles a la figura del empresario (patrón), el cual deberá cumplir a efectos de evitar o bien controlar la incidencia de los riesgos psicosociales en el seno de la organización. Enfermedad de trabajo es todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o

motivo en el trabajo, o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios. En todo caso, serán enfermedades de trabajo las consignadas en la Ley Federal del Trabajo.

Asimismo, el Reglamento establece que tendrán también consideración de factor de riesgo psicosocial aquellos que derivan de unas condiciones peligrosas inherentes al trabajo, cuando éstas impliquen la realización de los mismos en condiciones inseguras, con alta demanda de responsabilidad o bajo una exigencia alta de concentración durante periodos prolongados

Por otro lado, con la entrada en vigor la norma NOM-035-STPS-20181 sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo en México. Supone sin duda un hito importante en el marco laboral y de condiciones de trabajo del país, así como en la gestión de los riesgos psicosociales en México. En este nuevo contexto normativo las instituciones y empresas mexicanas deberán identificar, analizar y prevenir factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo y que afectan a la salud mental de los trabajadores. Como cabe esperar el desarrollo de esta normativa se anticipa complejo en cuanto a implantación práctica en los lugares de trabajo.

En cuanto a normativa en la gestión de los riesgos psicosociales México dispone de una definición legal de riesgos psicosociales y de la gestión de estos riesgos en su legislación en materia de Seguridad y Salud en el trabajo. La protección de la salud y bienestar mental está cubierta por esta normativa como un deber del trabajador u obligación por parte del empresario o patrono, esto además se engloba en la obligación de proporcionar lugares de trabajo, condiciones de trabajo y organización del trabajo de forma segura. Además, el derecho al trabajo digno y socialmente útil se encuentra contemplado en el Artículo 123 de la Constitución, donde se especifica que es fundamental que cada persona trabaje bajo condiciones laborales que garanticen no solo su integridad física sino psicológica.

Una de las normas específicas que articula riesgos en materia de seguridad y salud son las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y de manera específica la reciente NOM-035. Dicha norma, que entró en vigor ayer, 23 de octubre de 2019 (aunque ciertos requisitos no se articularán hasta el 23 de octubre del 2020) proporciona una definición de los factores de riesgo psicosocial y profundiza sobre su gestión.

De acuerdo con la NOM 035, los factores de riesgo psicosocial se definen como “aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado”. De igual manera, la normativa establece sanciones económicas en aquellos casos en los que no se cumpla con la vigilancia y el cuidado de la salud emocional de los colaboradores.

## Referencias

- American Psychological Association. “El camino a la resiliencia”. Disponible en: <https://www.apa.org/centrodeapoyo/resiliencia-camino>
- Basado en Prado Solar LA, González Reguera M, Paz Gómez N, Romero Borges K. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. Rev Med Electron., 2014. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242014000600004&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004&lng=es)
- Bernabé, S. J. (2013). Desgaste por empatía en psicólogos. (Estudio a realizarse en el colegio de psicólogos de Quetzaltenango (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar.
- Buceta, J.M. y Bueno, A.M. (1995). Psicología y salud: control del estrés y trastornos asociados. Madrid: Dykinson Pedro R. Gil Monte, op. cit., p. 59
- Chamberlain, Lisa. (2020) “Del autocuidado al cuidado colectivo: Resiliencia organizacional y trabajo sustentable de derechos humanos”, SUR- Revista internacional de derechos humanos, Edición 30, Sao Paulo, Brasil. Última revisión: diciembre, 2020. Disponible en: <https://sur.conectas.org/es/tag/cuidado-colectivo/>
- Cyrulnik, Boris., Tomkiewicz, Stanilaw., Guénard, Tim., Vanistendael, Stefan., Manciaux, Michel. Y otros. (2003). “El realismo de la esperanza”, Editorial Gedisa, Barcelona, España.
- Figley, C. (1995). Compassion Fatigue. Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in those Who Treat the Traumatized. New York and London: Routledge.
- Figley, C. (2002). *Treating compassion fatigue*. . New York: Routledge.
- Fontaine, Daniela. (2019) “Autocuidado y cuidado colectivo, prácticas de resistencia en tiempos violentos”. Pikara Magazine. España. Última revisión: diciembre de 2020. Disponible en: <https://www.pikaramagazine.com/2019/11/autocuidado-cuidado-colectivo-practicas-resistencia-tiempos-violentos/>

- Fournier-Cruz, Ingrid. (2012) "Círculos de paz, una herramienta holística para encontrar soluciones armoniosas" Síntesis del Manual de Planificación de Círculos de Paz, CONAMAJ, Costa Rica. Última revisión: diciembre de 2020. Disponible en: [http://www.bufetealternativo.com/pdf/Sintesis\\_de\\_Circulos\\_de\\_Paz.pdf](http://www.bufetealternativo.com/pdf/Sintesis_de_Circulos_de_Paz.pdf)
- Goleman, D. (1999). La práctica de la inteligencia emocional. España: Kairós.
- Josep María Blanch Ribas et al., Teoría de las relaciones laborales, Barcelona, uoc, 2003, p. 67.
- Martínez Pérez , Y. B. (2018). "Evolución de la justicia restaurativa en el sistema penal con aplicación al derecho comparado". Revista Ciencias Jurídicas y Políticas, 12-28. Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Última revisión: diciembre de 2020. Disponible en: <http://www.facdyc.uanl.mx/assets/16.-el-c%C3%ADrculo-de-paz-como-herramienta-de-justicia-restaurativa-para-la-reinserci%C3%B3n-social-en-el-sistema-penitenciario-mexicano.pdf>
- Ortega, Manel. "Módulo 1: Círculos restaurativos en ámbitos educativos". Ministerio de Educación. Última revisión: diciembre de 2020. Disponible en: [https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/07/I-Modulo\\_Circulos-Restaurativos-en-ambitos-educativos.pdf](https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/07/I-Modulo_Circulos-Restaurativos-en-ambitos-educativos.pdf)
- Pelacho, C.; febrero, 2014. Del quemamiento a la realización profesional. En A. Bonet Cuidar con buen arte. III Jornada de Humanización y Ética en Atención Primaria, Valencia.
- Pereda Acosta M. Explorando la teoría general de enfermería de Orem. Enf Neurol (Mex) 2011. Disponible en: <http://new.medigraphic.com/cgibin/contenido.cgi?IDREVISTA=221&IDPUBLICACION=3438>
- Pranis, Kay. (2009) "Manual para facilitación de círculos de diálogo en instituciones educativas" CONAMAJ, San José, Costa Rica. Última revisión: diciembre de 2020. Disponible en: <http://www.nuestramerica.org/pdfs/CirculosDialogo/ManualdeCirculosparainstitucioneseducativas.pdf>
- Pranis, Kay. "Manual para facilitadores de círculos" Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ), San José, Costa Rica.

Última revisión: diciembre de 2020. Disponible en:

<https://www.conamaj.go.cr/images/libros/pdf/011.pdf>

- Quetzaltenango. Citado en Fienco, G., & Itúrburo, J. (2012). La inteligencia emocional en el éxito empresarial. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana
- Ríos Salcedo, Arlyn., Cervantes, Nataly., Duran Lechuga, Andrea. "Teoría y técnica de la terapia Racional Emotiva aplicada al grupo". Disponible en: [www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-SCG/MSCG-10/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-3/lecturas/teoraytecnicadelaterapiaracionalemotiva-120824175959-phpp02.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-SCG/MSCG-10/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-3/lecturas/teoraytecnicadelaterapiaracionalemotiva-120824175959-phpp02.pdf)
- Vega, Cristina, Martínez-Buján, Raquel, Paredes, Myriam. (2018) "Cuidado, comunidad y común: Experiencias cooperativas en el sostenimiento de la vida" Editorial Traficantes de sueños, Madrid, España. Última revisión: diciembre de 2020. Disponible en: [https://www.traficantes.net/sites/default/files/pdfs/TDS-UTIL\\_cuidados\\_reducida\\_web.pdf](https://www.traficantes.net/sites/default/files/pdfs/TDS-UTIL_cuidados_reducida_web.pdf)
- Villegas, Alberto. (2016) "Círculos de Paz, segunda parte. El perfil del facilitador". Última revisión: diciembre de 2020. Disponible en: <https://ososaltillano.blogspot.com/2016/08/circulos-de-paz-segunda-parte-el-perfil.html>

La presente Guía de Autocuidado y contención emocional, fue impulsada por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del estado de Quintana Roo, con el apoyo de la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

Responsable de la elaboración: Colectivo Paideia, S. de R.L. de C.V.

Con la participación de:

- Laura Itzel Chávez Rubio
- Carlos Antonio Morales Chagollán
- María de los Angeles Santiso Vázquez