

TRATO AL USUARIO Y HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN

Nombre Facilitadora: María Teresa Barrera Pajarito.

Psicóloga Clínica, Psicodramatista, Terapeuta Familiar, Coach
Mención Transformación Personal y Docente.

Objetivos del curso

Objetivo General

Desarrollar competencias, habilidades y actitudes en los funcionarios que se desempeñan en el Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak, que favorezca la humanización en el trato, generando confianza y credibilidad hacia los distintos tipos de público de la Institución

Objetivos Específicos

- Visibilizar la importancia de la humanización en el espacio de salud.
- Favorecer la toma de consciencia, desarrollo y fortalecimiento de competencias individuales y colectivas ante una situación en crisis y/o de conflicto.
- Aplicar técnicas que fortalezcan las variables de la inteligencia emocional en el trabajo.
- Entregar técnicas de contención que favorezcan la autorregulación y correulación emocional.

Presentación del curso

MÓDULO I Humanización de la atención y el trato en el área de la salud.

- ¿Qué es la atención humanizada?
- La humanización del servicio.
- Principios de la humanización en salud.
- Ley de derechos y deberes.
- Enfoque de derechos humanos en salud, elementos fundamentales.
- Calidad de servicio en la atención a usuarios.
- Modelo de calidad de servicio.

¿Qué es la atención humanizada?

- Humanizar es orientar la atención del personal de salud hacia el servicio del ser humano necesitado de ayuda, en el campo de la salud integral, caracterizado por un comportamiento de servicio continuo basado en valores humanos y éticos que se brinda con un compromiso personal, profesional e institucional.



¿Qué es humanizar los servicios de salud?.

- Humanizar el área de la salud significa personalizar la atención, ya que detrás de una enfermedad hay una persona que está viviendo su experiencia de una manera determinada, y tiene que incorporarlo en su vida. El cuidado humanizado requiere considerar a los pacientes como personas.



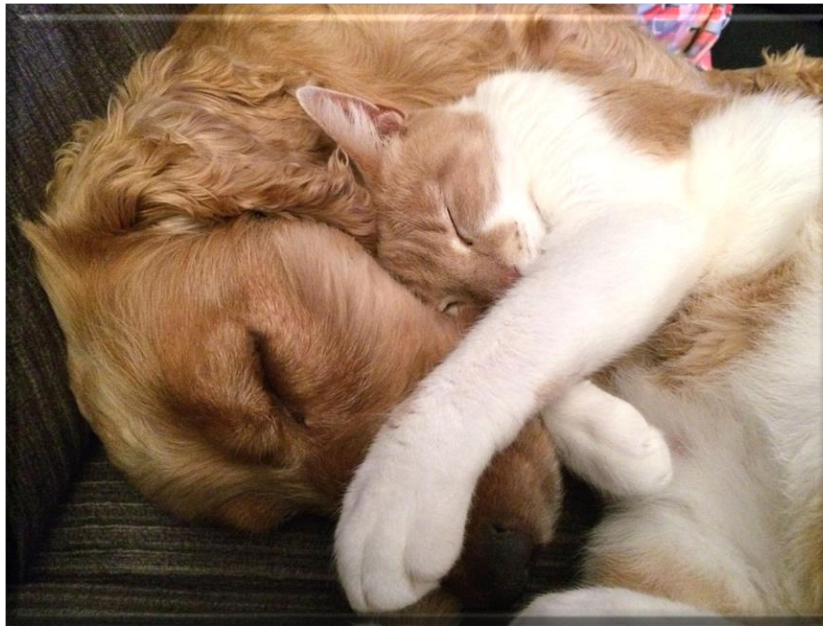
La humanización del servicio.

- Tratar humanamente al paciente significa encontrarle responsable y protagonista de su salud, de su sanación y de su vida, como sujeto de derechos y obligaciones. Además, implica prestar atención a su familia y contar con su colaboración en el cuidado del mismo.



La humanización del servicio.

- Tratar humanamente a un paciente es considerarle como una persona que trae un problema, que sufre, en su cuerpo, emociones, pensamientos y espíritu, por lo que ha de ser atendido en su totalidad, es decir, en todas sus dimensiones y necesidades.



La humanización del servicio.

- El que está enfermo necesita sentirse amado y reconocido, ser escuchado y comprendido, acompañado y no abandonado, ayudado nunca humillado, sentirse útil, ser respetado y protegido, necesita encontrar un sentido a lo que le pasa.



¿Cuáles son los principios de la humanización en salud?

- La humanización de la salud como asunto ético tendrá como principio **el respeto al valor de la persona humana.**
- **Dignidad en todas sus circunstancias**, donde los derechos humanos nacen a fin de defender la dignidad del ser humano.
- Las dimensiones de la humanización hace referencia al **abordaje integral del ser humano**, donde interactúan las dimensiones biológicas, psicológicas y conductuales.
- Se asocian con **las relaciones que se establecen al interior de una institución** de salud, entre el paciente y el personal de la salud, administrativo y directivo.

Ley de derechos y deberes del paciente.

- En Chile, los deberes y derechos de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud están regidos por la Ley N.º 20.584, que entró en vigor desde el 1 de octubre de 2012.
- La iniciativa legal resguarda principios básicos de atención en salud, lo que se aplicará tanto en sector público como privado.



Ley de derechos y deberes del paciente.

- Esta ley regula los deberes de los pacientes y las acciones concernientes a la atención de éstos por parte de las instituciones de la salud con la intención de asegurar el derecho a un trato digno, a tener la asistencia que necesite, el consentimiento informado, entre otras cosas.



Ley de derechos y deberes.

Las personas tienen derecho a:

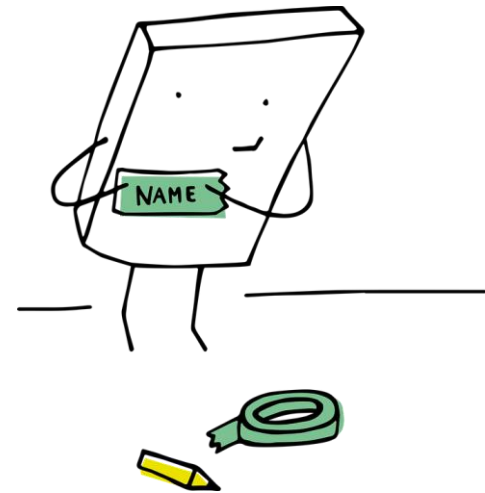
- Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.



Ley de derechos y deberes.

Las personas tienen derecho a:

- Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
- Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.



Ley de derechos y deberes.

Las personas tienen derecho a:

- Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
- Ser informado de los costos de su atención de salud.



Ley de derechos y deberes.

Las personas tienen derecho a:

➤ No ser grabados/as ni fotografiado/as con fines de difusión sin su permiso.



➤ Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.



Ley de derechos y deberes.

Las personas tienen derecho a:

- Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
- Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.



Ley de derechos y deberes.

Las personas tienen derecho a:

- Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
- A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.



Ley de derechos y deberes.

Las personas tienen derecho a:

- Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.
- Que el personal de salud porte una identificación.



Ley de derechos y deberes.

Las personas tienen derecho a:

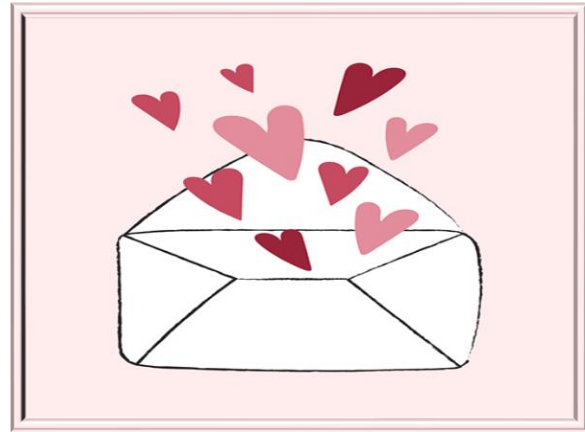
- Inscribir el nacimiento de su hijo/a en el lugar de su residencia.
- Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.



Ley de derechos y deberes.

Los pacientes tienen deberes:

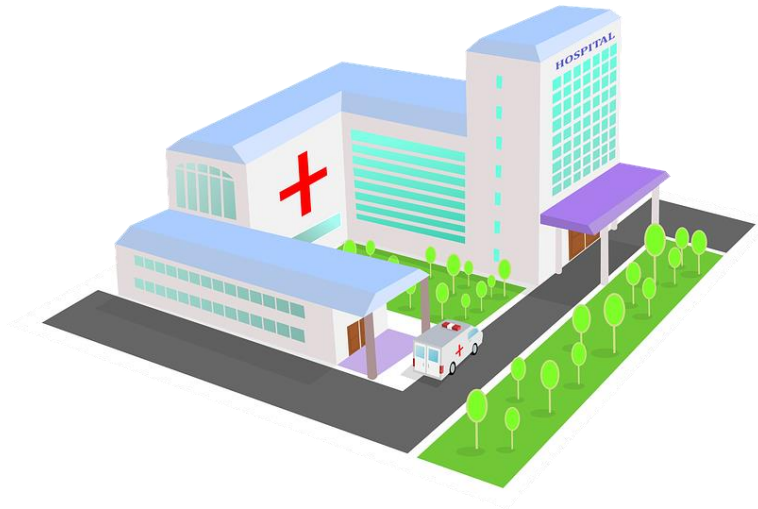
- Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.



Ley de derechos y deberes.

Los pacientes tienen deberes:

- Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
- Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.



Ley de derechos y deberes.

Los pacientes tienen deberes:

- Tratar respetuosamente al personal de salud.
- Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.



Enfoque de derechos humanos en salud, elementos fundamentales.



¿Qué son los derechos humanos?

- La Organización de Naciones Unidas, lo define “atributos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, género o cualquier otra condición. Todos o todas tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos están interrelacionados, son interdependientes ”



Enfoque de derechos humanos ciudadanos y protección social

- Considera el derecho a la salud como uno de los derechos humanos fundamentales y reconoce el derecho a la atención de salud. Asume también, que el ejercicio de estos derechos asegura la autonomía y autodeterminación de las personas, respecto a su salud.



Enfoque de derechos humanos y género en salud



Enfoque de derechos humanos y género en salud.

- **Determinantes sociales en salud:** corresponde a las condiciones de como las personas nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen, incluyendo los sistemas de salud, las circunstancias sociopolíticas, económicas y culturales.



Enfoque de derechos humanos y género en salud.

- **Inclusión:** se basa en el respeto de las diversidades de todas las personas, colectividades, orígenes y contextos, buscando eliminar barreras de acceso a la atención, para brindar mejores condiciones de salud, como también mejor calidad de vida.



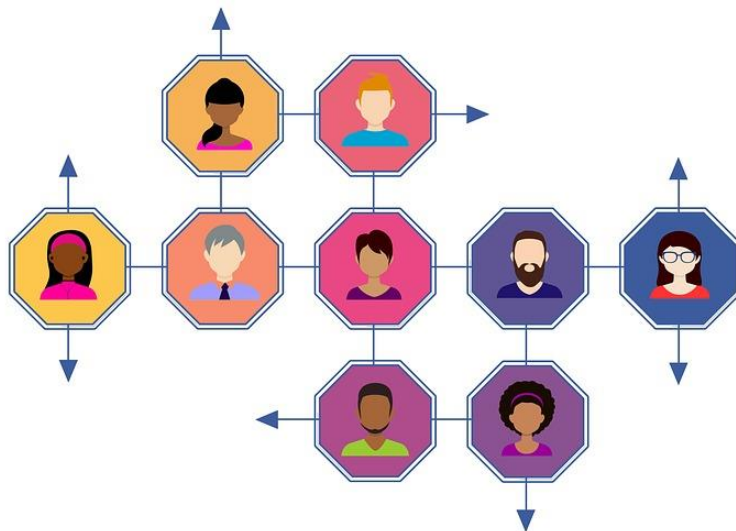
Enfoque de derechos humanos y género en salud.

- **Interculturalidad:** se refiere a la interrelación entre diversas culturas en respeto e intercambio. Implica una interacción equitativa entre diversas culturas, incluyendo condiciones de convivencia y comunicación, prácticas, normas, sentires, conocimiento y experiencias desde la diversidad de las personas y la comunidad.



Enfoque de derechos humanos y género en salud.

- **Curso de vida y ciclo vital:** ayuda a comprender los múltiples determinantes que interactúan a lo largo de la vida de las personas y las generaciones en salud, focalizándose en las necesidades de sus usuarios en cada etapa de su vida.



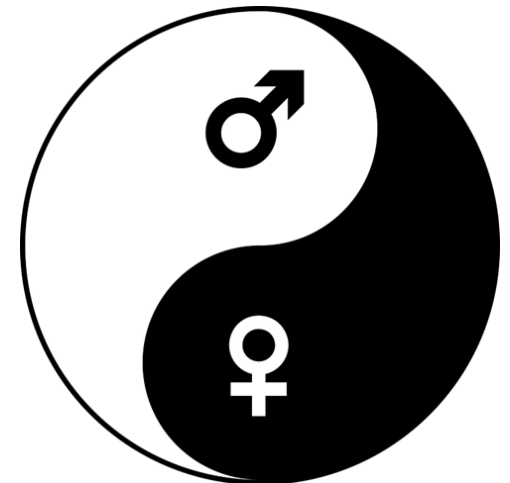
Enfoque de derechos humanos y género en salud.

- **Territorialidad:** el territorio reproduce de manera social y biológicamente la vida, por lo que se encuentra unida con la salud, más allá de un espacio limitado y geográfico. En este sentido, el concepto territorio es importante, las diferencias en las formas de enfermar y morir, en las formas de sufrir y en las posibilidades de bienestar en las personas.

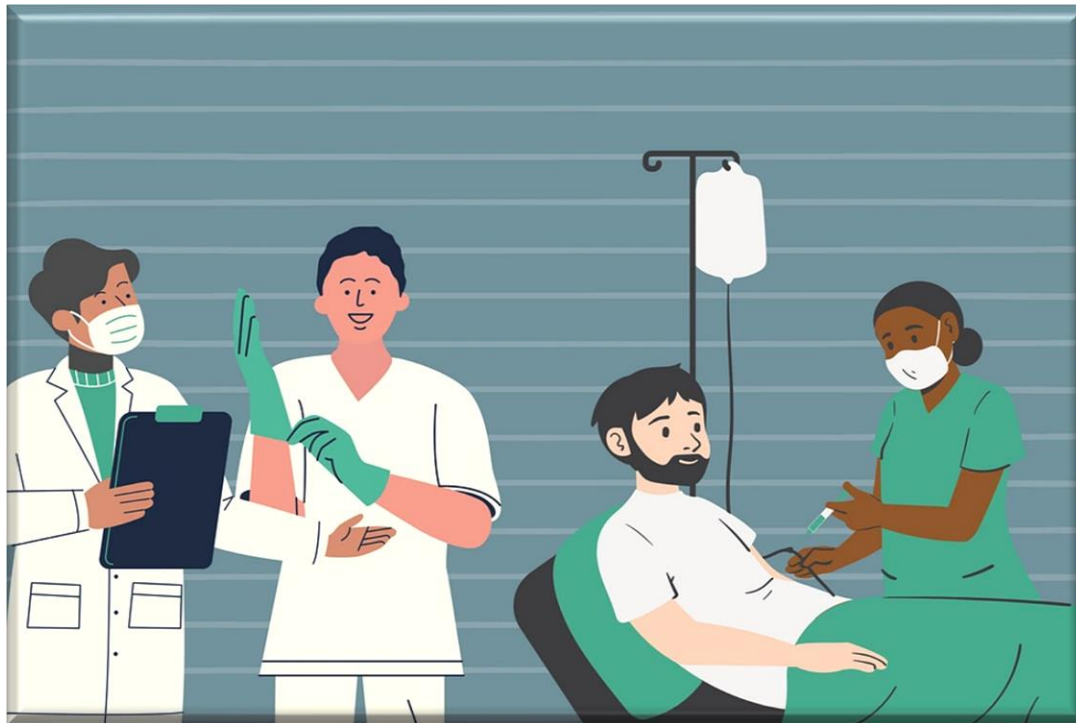


Enfoque de derechos humanos y género en salud.

- **Género y salud:** permite identificar y analizar las diferencias sociales y culturales experimentadas por mujeres, hombres y diversidad en identidades de género, y el impacto que estas construcciones tienen en sus relaciones con la salud. Así, mientras el sexo biológico puede indicar diferentes factores de riesgo o necesidad de otro tratamiento frente a una misma patología, la identidad de género puede determinar diferentes posibilidades de acceso a la atención sanitaria, la adherencia al tratamiento, o el impacto de determinantes sociales y económicos de la salud.



Calidad de servicio en la atención a usuarios.



¿Cómo es nuestro usuario hoy?

- ✓ Nuestro usuario es exigente.
- ✓ Informado.
- ✓ Busca seguridad.
- ✓ Busca simplificación.
- ✓ Exige rapidez.
- ✓ Pide información clara, precisa y oportuna.
- ✓ Tiene altas exigencias.



El usuario de ayer se está extinguendo.

- ✓ Inseguro.
- ✓ Dispuesto al sacrificio.
- ✓ Muy paciente.
- ✓ Anónimo y humilde.
- ✓ Desinformado.
- ✓ Sin poder de decisión.



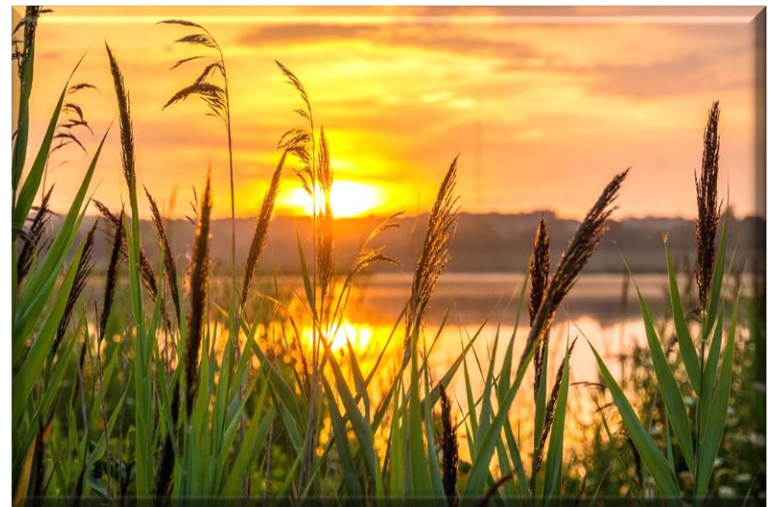
Fundamentos básicos de la calidad de servicio.

- La calidad es el criterio con el que el cliente o usuario califica nuestros productos o servicios.
- Este criterio se basa en la percepción que el cliente tiene de nuestro servicio.
- La percepción es la realidad construida por el cliente a partir de su experiencia, por lo tanto, la fuerza impulsora no es la calidad, sino la percepción de la calidad.



Beneficios de la gestión de calidad.

- ✓ Menores quejas y conflictos con usuarios.
- ✓ Mayor retención de usuarios.
- ✓ Mayor rentabilidad.
- ✓ Mejoría del clima laboral.
- ✓ Mayor compromiso de las personas con la misión de la organización.
- ✓ Aumento de satisfacción laboral.
- ✓ Mayor capacidad para atraer clientes.
- ✓ Mejora de la imagen y posicionamiento de la institución.
- ✓ Aumento de la productividad.
- ✓ Incremento de competitividad.
- ✓ Menor rotación de personal.



Modelo de calidad de servicio.

Los 4 pasos para atender con calidad:

➤ Paso 1 - Contacto inicial:

- ✓ Saludar haciendo contacto visual.
- ✓ Atender con la máxima prontitud.
- ✓ Si hay una demora inevitable, explíquela.
- ✓ Prestar toda su atención.
- ✓ Mantener el contacto visual.
- ✓ Utilizar el ritmo adecuado, según el grado de urgencia de la solicitud.



Modelo de calidad de servicio.

➤ Paso 2 - exploración de necesidades:

- ✓ Hacer preguntas para determinar la necesidad del cliente.
- ✓ Son más eficaces las preguntas abiertas, en el caso de no estar seguro del requerimiento del usuario.



Modelo de calidad de servicio.

➤ Paso 3 - acciones de servicio:

- ✓ En caso de un servicio rutinario, hágalo con prontitud y confirmando la legitimidad del usuario.
- ✓ En caso contrario, establezca un plan de acción claro.
- ✓ Si la situación requiere un manejo especial mencione opciones, de sugerencias y formule un plan de acción. Si es apropiado permita que el cliente participe activamente en su solución. Esto asegura y facilita la satisfacción.
- ✓ Exceda las expectativas, las situaciones no rutinarias son una oportunidad para superar lo esperado.



Modelo de calidad de servicio.

➤ Paso 4 - verificación y cierre:

- ✓ Pregunte “¿puedo ayudarle en algo más?”
- ✓ Si corresponde comprometa su seguimiento:
 - Dar curso a un trámite.
 - Solicitar información.
- ✓ Dé las gracias al usuario y despídase.

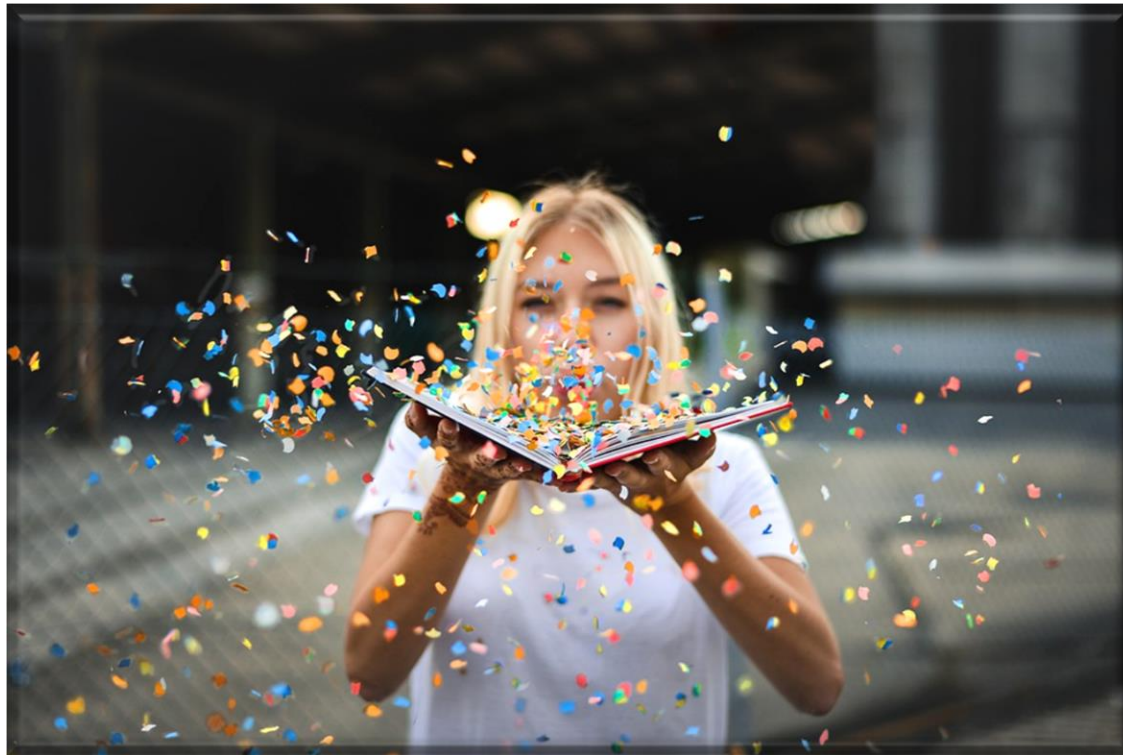


Presentación del curso

MÓDULO II Inteligencia emocional y su impacto en las relaciones interpersonales.

- Emociones básicas, y cómo influyen en nuestra cotidianidad.
- Competencias de la inteligencia emocional.
- Inteligencia emocional en el trabajo.
- Comunicación efectiva.
- Tipos de Comunicación.
- Abordaje de situaciones complejas frente a agresiones físicas y/o verbales.
- Técnicas de primeros auxilios psicológicos.

Emociones básicas, y cómo influyen en nuestra cotidianidad.



¿Qué es una emoción?

Etimológicamente, la palabra emoción se origina en el verbo latino movere que significa mover o mover hacia afuera. Las emociones son respuestas o reacciones psicofisiológicas que genera nuestro cuerpo ante cambios que se producen en nuestro entorno, o en nosotros mismos/as.



Emociones básicas.

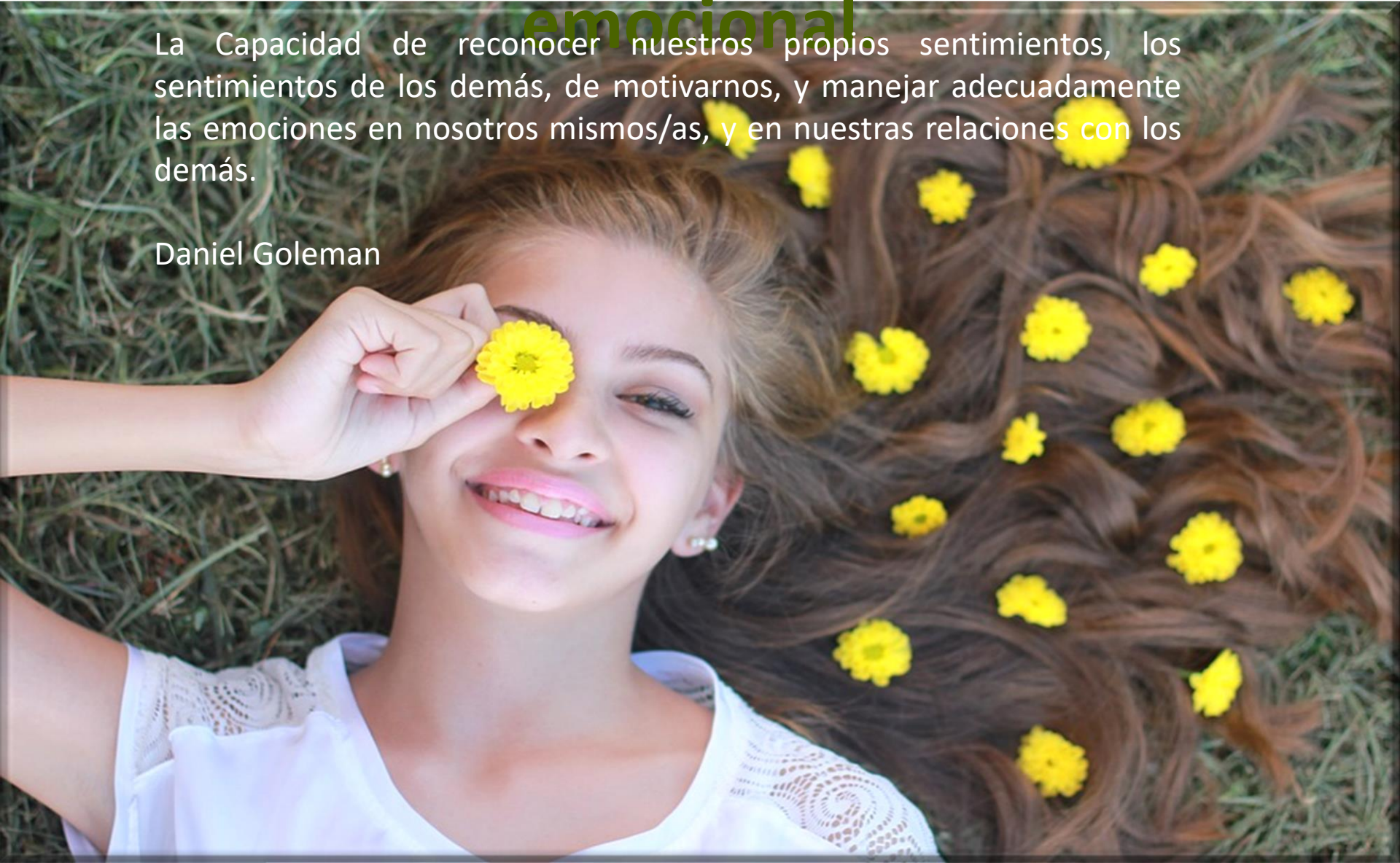
- ✓ Alegría
- ✓ Pena
- ✓ Rabia
- ✓ Miedo
- ✓ Desagrado
- ✓ Sorpresa



¿En qué consiste la inteligencia emocional?

La Capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, de motivarnos, y manejar adecuadamente las emociones en nosotros mismos/as, y en nuestras relaciones con los demás.

Daniel Goleman



Competencia personal

▪ Autoconsciencia emocional

1. Consciencia emocional de sí mismo: capacidad de interpretar y comprender las propias emociones, reconocer su impacto en el desempeño laboral, las relaciones, entre otros.



Competencia personal

- Autoconsciencia emocional

2. Valoración adecuada de sí mismo: evaluación realista para reconocer nuestras fortalezas y debilidades.



Competencia personal

- Autoconsciencia emocional

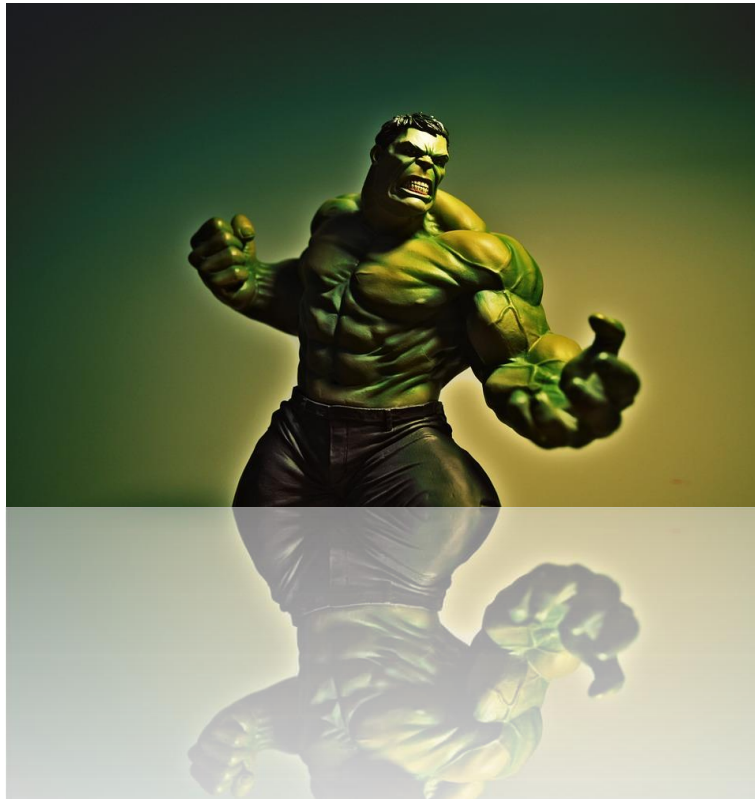
3. Confianza en sí mismo: sentido fuerte y positivo del propio valor.



Competencia personal

▪ Autogestión Emocional

4. Autocontrol: capacidad de regular las emociones.



Competencia personal

▪ Autogestión Emocional

- 5. **Adaptabilidad:** flexibilidad para afrontar nuevos retos.
- 6. **Orientación al logro:** impulso para alcanzar un estándar interno de excelencia.
- 7. **Iniciativa:** disposición para optimizar las oportunidades.



Competencia social

■ Consciencia Social

- 8. **Empatía:** habilidad para captar las emociones del otro, comprender sus puntos de vistas e interesarse activamente en sus necesidades.
- 9. **Orientación al servicio:** capacidad de generar el clima emocional adecuado, para establecer buenas relaciones.



Competencia social

▪ Consciencia Social

10. Asertividad: habilidad de expresar lo que siento y pienso sin transgredir mis propios límites y el de los demás.



Competencia social

▪ Habilidades Sociales

11. Inspiración: habilidad para hacerse cargo de una visión atractiva e inspirar con ella.

12. Potenciar el desarrollo de otros: reforzar las habilidades de otros mediante la retroalimentación y orientación. Reconocer.



Competencia social

■ Habilidades Sociales

13. Comunicación: escuchar y enviar mensajes claros y convincentes.

14. Catalizador del cambio: destreza para generar nuevas ideas, además flexibilidad y adaptación a los nuevos desafíos.



Competencia social

▪ Habilidades Sociales

15. Manejo de conflictos: habilidad para desactivar desacuerdos y orquestar soluciones.



Competencia social

▪ Habilidades Sociales

16. Trabajo en equipo y colaboración: habilidad para promover la colaboración, muestra horizontalidad en la relación.



¿Qué entendemos por inteligencia emocional?

1. Autoconocimiento

Es un proceso reflexivo e interno, en el cual una persona adquiere noción de su yo, de lo que lo caracteriza, de sus cualidades y debilidades, de sus limitaciones, necesidades y temores. Lo que permite gestionar mejor las propias emociones.



¿Qué entendemos por inteligencia emocional?

2. Empatía



3. Asertividad



Inteligencia emocional en el trabajo.

- Primer paso **“Autoconocerse”**
- Segundo paso **“Empatizar”**
- Tercer paso **“Ser asertivo”**
- Cuarto paso **“Acompañar/liderar”**

*“El camino comienza de
adentro hacia afuera”*



Inteligencia emocional en el trabajo.

▪ Algunas recomendaciones:

- ✓ Identifica, reconoce, acepta y evalúa lo que crees, piensas y sientes.
- ✓ Espera el momento adecuado: control, relajación y prudencia.
- Escucha y expresa comprensión.
- Habla de forma específica y sin prejuicios sobre las intenciones de la otra persona.



Ventajas de la inteligencia emocional.

- ✓ Bienestar consigo mismo y el entorno.
- ✓ Comunicación más eficaz y efectiva.
- ✓ Mejor ambiente laboral.
- ✓ Motivación puesta al servicio de metas, y propósito mayor.
- ✓ Mejora el trabajo de equipo.
- ✓ Relaciones más efectivas con las personas que me rodean.
- ✓ Promueve ambientes más ecológicos y sostenibles emocionalmente.



Comunicación efectiva.

- Etimológicamente la palabra comunicación se deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”.



- La comunicación es un proceso, que requiere de factores para funcionar adecuadamente. En este proceso también se presentan barreras que dificultan su funcionamiento.
- La comunicación efectiva, es la comunicación clara, directa y abierta; que promueve relaciones satisfactorias y duraderas.

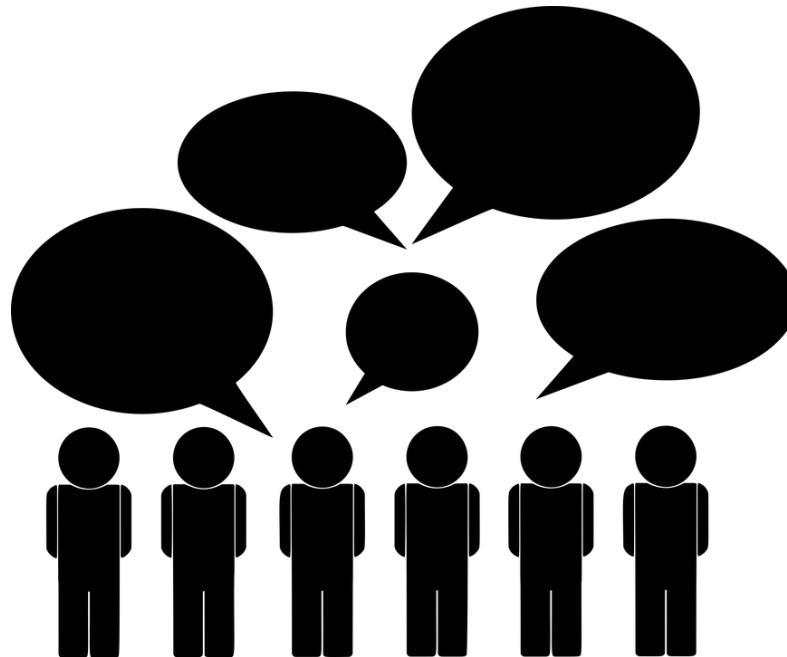
Comunicación efectiva

- La comunicación efectiva es una forma de comunicación, que logra que quien transmite el mensaje lo haga de modo claro y entendible para su interlocutor, sin que genere confusión, dudas o interpretaciones erróneas.
- El mensaje debe darse sin rodeos, en forma educada, breve, con palabras que no presenten ambigüedades, sin incluir “peros”, y si es oral, con tono firme, aunque no autoritario. El lenguaje no verbal también debe cuidarse, pues si se pretende decir algo serio, con una postura descontracturada y una sonrisa en los labios, no será creíble.



Estilos de Comunicación.

- Cada estilo de comunicación puede describirse en función de los componentes de las habilidades sociales que utiliza el individuo. Cada persona tiene un estilo de comunicación que predomina en relación a los otros dos.



Estilos de Comunicación.

- Alguno de estos estilos nos servirá para facilitar las relaciones con los demás, mientras que otros la dificultarán afectando al vínculo que nos une con esa persona. Los factores facilitadores de la comunicación son todos aquellos que contribuyen a disminuir el esfuerzo que tiene que hacer el receptor para entender el mensaje.
- Estos factores generan en este individuo una actitud positiva y de colaboración, beneficiando la relación entre emisor-receptor. Así, dependerá del estilo de comunicación que utilicemos para comunicarnos, que nuestro mensaje llegue al receptor tal y como nosotros hemos querido emitirlo desde un principio y no sea malinterpretado.



Existen 3 estilos de Comunicación.

- Asertivo
- Agresivo
- Pasivo



Estilo de Comunicación Asertivo

- ❑ Este estilo es el intermedio entre el estilo agresivo y el pasivo y es característico de las personas que son capaces de defender sus propios intereses y opiniones al mismo tiempo que respetan que los demás tengan los suyos. Es el único estilo de comunicación que facilita la relación entre las personas. La persona asertiva sabe defender sus derechos a la vez que discrepa, además entiende y respeta los puntos de vista de su interlocutor.



Estilo de Comunicación Asertivo

- ❑ Suelen ser personas que disfrutan de buena autoestima, poseen seguridad en sí mismos/as y se muestran confiados/as. Buscan en la comunicación soluciones satisfactorias para ambas partes sin ninguna intención de manipulación. En definitiva, se sienten relajadas y con la sensación de control ante la situación, lo cual facilita la comunicación. Estas personas suelen utilizar mensajes “yo”, es decir, mensajes como pueden ser: “yo opino”, “yo creo”, “yo deseo”...



Estilo de Comunicación Agresivo

- ❑ Su comportamiento es de tipo egocéntrico. Su conducta verbal se caracteriza por un tono de voz elevado, haciendo uso de monólogos y con muy poco intervalo entre una intervención y otra, no dejando que su interlocutor de su opinión. Además, hacen uso de un modo verbal imperativo. A su vez, critican el comportamiento de los demás, llegando incluso a propagar insultos hacia el otro. No muestran ningún tipo de interés por sus interlocutores, contestando a las preguntas que se le realizan con otra pregunta, e incluso, ignorándolas.



Estilo de Comunicación Agresivo

- ❑ Las personas que utilizan éste estilo tratan de imponer su criterio y conseguir sus objetivos sin importarle la opinión ni los sentimientos de su interlocutor. El modus operandi de estos individuos es el uso de estrategias como amenazas, intimidación, sarcasmo, acusaciones, sentimiento de culpabilidad, enfado y reproches. En ningún momento se tiene en cuenta los derechos que deben tener los demás y su lenguaje suele tener un exceso de expresiones tales como: “tienes que...”, “debes de...”, “no te voy a permitir que...”, interrumpiendo el discurso de la otra persona y dando órdenes.



Estilo de Comunicación Pasivo

- ❑ Las personas que se caracterizan por este estilo, inhiben su comportamiento con tal de evitar cualquier confrontación con otra persona en vez de hacerse respetar. Tienen una excesiva necesidad y preocupación por agradar a los demás y, a menudo, se sienten incomprendidos por los demás o manipulados.



Estilo de Comunicación Pasivo

- ❑ Suelen estar dudosos en relación a sus intervenciones en la comunicación con otras personas, haciendo uso de frases tales como “Eh... bueno, quizás...” “mmm, tal vez...”. Son personas a las que no les gusta llamar la atención y hacen lo que sea para evitarlo. No se involucran en los temas y muestran conformidad ante las decisiones de los demás, anteponiendo los deseos y opiniones de los demás a los propios. Aunque la persona no muestra su opinión llevando a cabo una actitud conformista, esto es recibido por su interlocutor como una muestra de actitud de inseguridad y temor frente a la situación.



Nueve consejos para una comunicación efectiva

En una investigación del Ministerio de Educación de España, señalaron lo fundamental que es aplicar los siguientes tips para la comunicación efectiva:

1. Mirar a la persona que está hablando.
2. Hacer preguntas. Muestra interés para que captes interés.
3. No interrumpir, reconoce el momento adecuado para intervenir.
4. No cambiar el tema de improviso.
5. Manifestar empatía por la persona que habla.
6. No controlar la conversación. Permite la retroalimentación y diversidad de opiniones.
7. Responder de manera verbal y no verbal.
8. Juzgar sólo el contenido y no a los interlocutores.
9. Comunicar tus emociones y opiniones.



La comunicación en la atención de usuarios.



¿Cuál es la función de la comunicación en la atención de usuarios?

- La comunicación efectiva, es la herramienta más importante para poder lograr una atención de excelencia.
- La comunicación es mucho más que hablar.
- Comprende dos destrezas: receptivas y expresivas



Destrezas receptivas

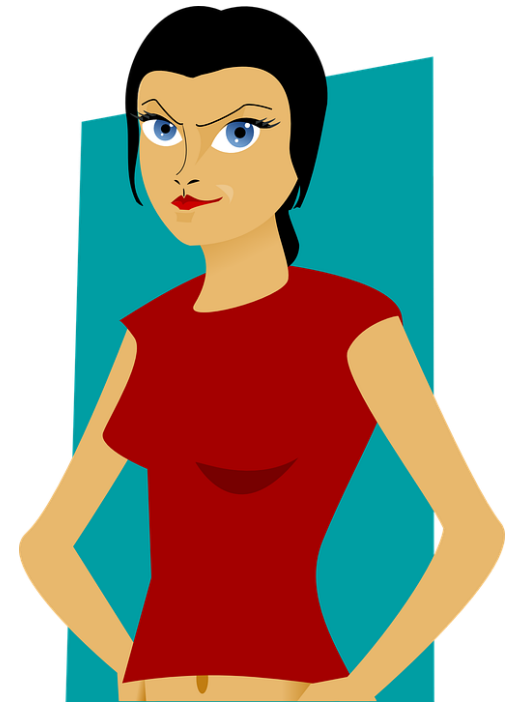
- Son todas las destrezas que nos permiten conectarnos con la otra persona, a fin de entender ¿qué le sucede, cómo se siente y qué desea?



Destrezas receptivas

➤ **Incluyen:**

- 1.- Habilidad para escuchar activamente= lenguaje corporal activo.
- 2.- Capacidad para ponerse en el lugar del otro= empatía.
- 3.- Capacidad para formular preguntas adecuadas a la situación.
- 4.- Habilidad para descifrar correctamente el mensaje no verbal de la otra persona.



Destrezas Expresivas

- Son las destrezas que le permiten a la otra persona comprender lo que queremos comunicarle:
1. Habilidad para utilizar el lenguaje apropiado a la situación.
 2. Capacidad para expresar comprensión por la opinión y sentimientos del otro.
 3. Capacidad para elaborar argumentos que puedan influir en el otro.
 4. Habilidad para demostrar empatía y seguridad desde la comunicación no verbal.



¿Qué debo hacer para conseguirlo?

- Acoger lo que la otra persona expresa.
- No enjuiciar.
- Siendo empáticos.
- Sin emitir conclusiones anticipadas (No interrumpir ni pensar a priori o anticiparse a una respuesta).
- Sin interrogar.
- Reflejar (para asegurarse de haber comprendido bien).



Esta habilidad requiere de práctica permanente. No te frustres si no resulta con los primeros intentos.

Abordaje de situaciones complejas frente a agresiones físicas y/o verbales.



claves para gestionar conflictos en el trabajo y en tu vida diaria

Si sientes qué...

- NO puedes manejar tu actitud.
- NO sabes cómo afrontar un problema.
- Te es imposible comunicar asertivamente.
- No tienes idea de cómo mejorar.



Estrategias para abordar una situación compleja

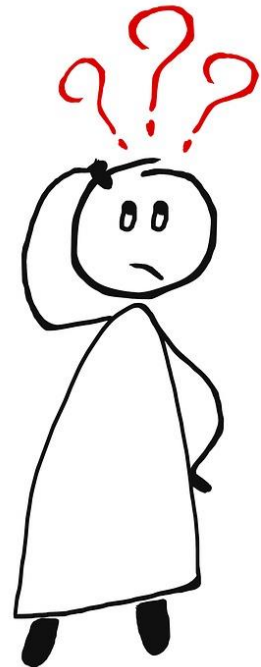
1. Separar a las personas del conflicto: lo esencial es tratar a las personas como tales y a los problemas según su mérito. Se separa la relación de las personas, abordando directamente el problema.



Estrategias para abordar una situación compleja

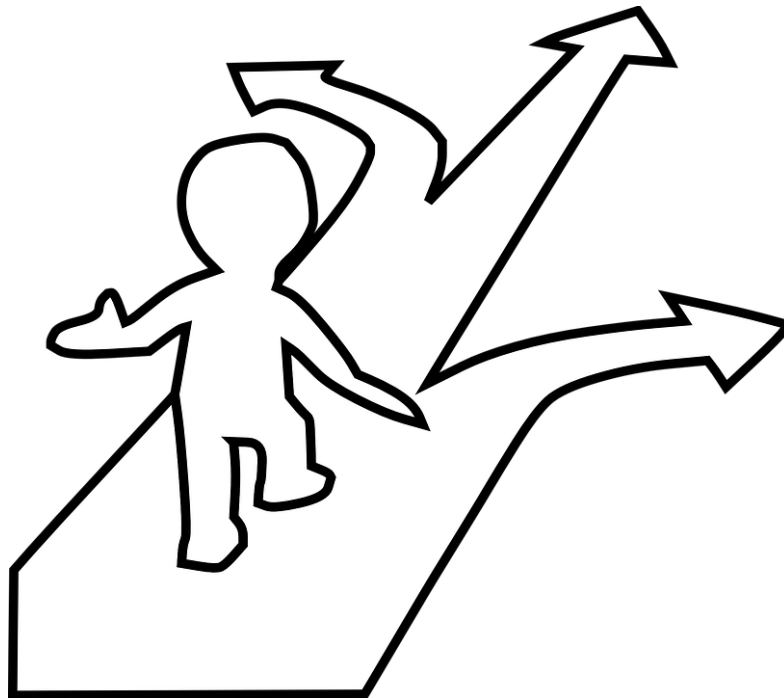
2. Concentrarse en intereses y no en posiciones:

- Intereses constituye la esencia del conflicto, deseos, emociones, inquietudes.
- Posiciones, tiene que ver con los requerimientos, exigencias y demandas.



Estrategias para abordar una situación compleja

3. Idear soluciones de mutuo beneficio: buscar soluciones que satisfagan las necesidades de las personas involucradas, para ello, será necesario ampliar opciones.



Estrategias para abordar una situación compleja

4. Que los criterios sean objetivos: explorar acuerdos, buscar condiciones en que todas las partes en lo posible sean beneficiadas, con la mejor solución.



Gestión de conflictos o situaciones complejas

- **Negociación:** es un proceso encaminado a resolver problemas en la cual dos o más personas examinan voluntariamente sus diferencias e intentar alcanzar una decisión conjunta sobre lo que les afecta a ambos. Por lo general, son habilidades blandas e interpersonales.



Habilidades de negociación

- Autoconocimiento.
- Empatía.
- Escucha activa.
- Asertividad.
- Capacidad argumentativa y persuasiva.
- Paciencia.
- Confianza en uno mismo/a.



Pasos a seguir para abordar una situación compleja

- **En primer lugar, identificar y aceptar las propias emociones e identificar y respetar las emociones de los demás.** Este punto nos lleva a reflexionar sobre cuál de mis necesidades no se han satisfecho en una situación determinada, por lo que me ha llevado a experimentar tristeza, miedo, rabia, impotencia, frustración, entre otros. Lo anterior, también les sucede a otras personas, es decir, algunas de sus necesidades no se han cubierto, reconocimiento, atención, sensación de injusticia. Los seres humanos sentimos necesidades parecidas.



Pasos a seguir para abordar una situación compleja

- **Segundo paso**, identificar los pensamientos y creencias que tengo de los problemas, pueden darse dos formas; los tiendo a externalizar o responsabilizar en otros, o me hago cargo. Desde la emocionalidad, ¿me bloqueo, paralizo, los evito o reacciono de manera confrontacional?



Pasos a seguir para abordar una situación compleja

- **Tercer paso**, dejar de buscar culpables. La situación compleja o el problema no es algo personal, es el problema que hay que resolver, para ello, ayudará remirarse en los recursos ocupados en situaciones pasadas, que podrían ayudar a contener el problema.



Pasos a seguir para abordar una situación compleja

- **Cuarto paso**, escuchar al otro, ¿cómo vivió la situación?, ¿de qué manera lo interpretó?, sus intenciones reales, ¿cómo se sintió, que le hubiese gustado que sucediera?, y explorar sus propuestas para el futuro. Esto puede ayudar a posicionarme desde otra emocionalidad y conducta.



Práctica de atención de usuarios complicados.

1. **Pon en práctica la escucha activa:** cuando estás enojado, ¿realmente te hace sentir mejor que alguien te diga: «Comprendo el problema»?



Práctica de atención de usuarios complicados.

2. Aplica la heurística de la afectividad, tomar decisiones rápidas y eficientes en base a la emociones presentes: la heurística de la afectividad es un atajo mental que te permite tomar decisiones eficaces rápidamente con base en cómo te sientes acerca de la persona, el lugar o la situación que estás evaluando. En pocas palabras, es la capacidad de las personas para descubrir o resolver los problemas mediante la creatividad.



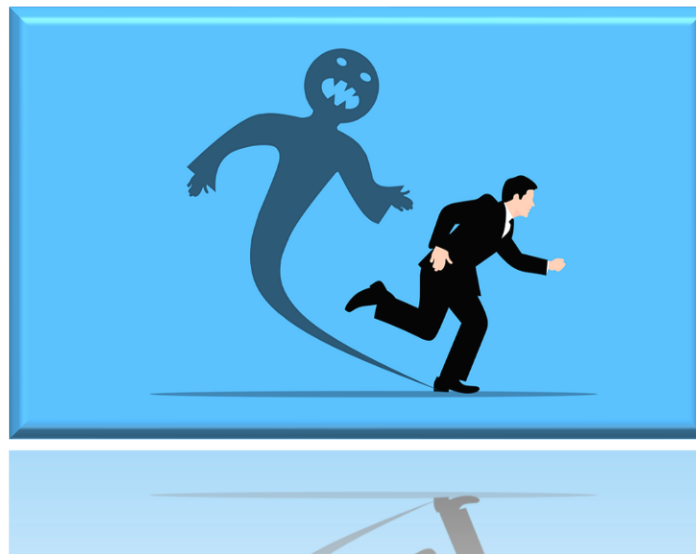
Práctica de atención de usuarios complicados.

3. Piensa con mente de principiante: la mente de principiante, también conocida como la mente zen, consiste en abordar cada situación como un principiante. Al adoptar esta estrategia de pensamiento, cuando inicias una conversación asumes que «no lo sabes». Esto evita que juzgues anticipadamente a un cliente o su situación.



Práctica de atención de usuarios complicados.

4. Suelta el miedo: el miedo a un resultado negativo genera muchas de nuestras reacciones. Cuando sentimos miedo, queremos controlarlo todo. Sentimos preocupación cuando debemos decirle a un usuario difícil algo que sabemos que no le gustará, debido a que no queremos poner en riesgo la relación. Nos provoca temor que esté disconforme con la cronología de nuestro servicio, pues es posible que no podamos hacer nada para modificarlo.



Práctica de atención de usuarios complicados.

5. Analiza el problema: el proceso de disección consiste en abordar un problema grande, fragmentarlo en secciones pequeñas y manejables, son más fáciles de dominar y nos predisponen para comenzar a trabajar en el inconveniente en cuestión. Muchas personas utilizan el proceso de chunking (proceso explicado en la psicología mediante el cual las piezas individuales de un conjunto de información se desglosan y luego se agrupan) para organizar sus tareas diarias. Sin embargo, también es muy útil para administrar problemas difíciles.



Práctica de atención de usuarios complicados.

6. Recuerda que enfadarse es algo natural: alguna vez sentiste la frustración, e incluso el enojo? tal vez lo experimentaste como cliente.

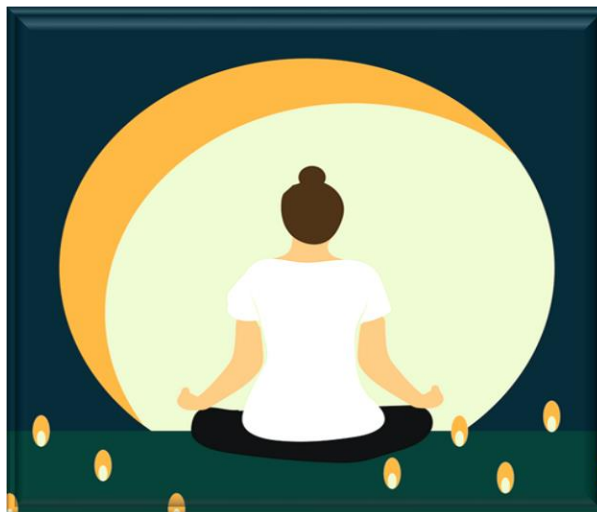
Toma en serio la frustración del cliente, pero no la consideres como algo personal. Mantén la calma y escucha activamente lo que el usuario tiene que decir. Una vez que hayas manifestado que comprendes su frustración, agradécele por expresarla y dile que vas a encontrar una solución.



Práctica de atención de usuarios complicados.

7. Mantén la calma y sigue adelante:

- ✓ Conserva la calma, usa un tono profesional y mantente asertivo.
- ✓ Evita tratar mal al cliente o hacerlo responsable del problema.
- ✓ Nunca digas o escribas algo que pueda ser usado en tu contra.
- ✓ Siempre soluciona los conflictos personalmente o por teléfono. El correo electrónico no siempre es una herramienta eficaz para resolver desacuerdos.



Guía para resolver un conflicto

1.- ¿Quiero resolver el conflicto?

Estar dispuesto a resolver el problema.

2.- ¿Puedo ver todo el panorama?

No sólo mi propio punto de vista.

3. - ¿Cuáles son las necesidades y ansiedades de todos los involucrados?

Si es necesario escribálas.

4.- ¿Cómo podemos hacer esto juntos?

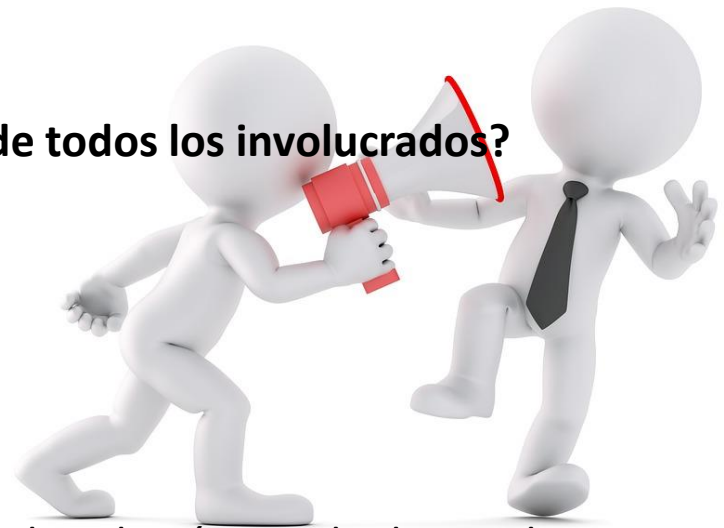
Negociación.

5.- ¿Cuáles son las posibilidades?

Piense en tantas soluciones como pueda. Escoja la solución que le de a todos algo de lo que quieren.

6.- ¿Lo podemos solucionar juntos?

Trate a todos como iguales. Mantenga la equidistancia.



Guía para resolver un conflicto

7.- ¿Qué estoy sintiendo?

¿Necesito tomarme tiempo para calmarme?

8.- ¿Qué quiero cambiar?

Sea claro, focalícese en el problema, no en la persona.

9.- ¿Qué oportunidad puede ofrecer esto?

Trabaje con los aspectos positivos y los negativos.

10.- ¿Qué se siente estar en la posición de ellos?

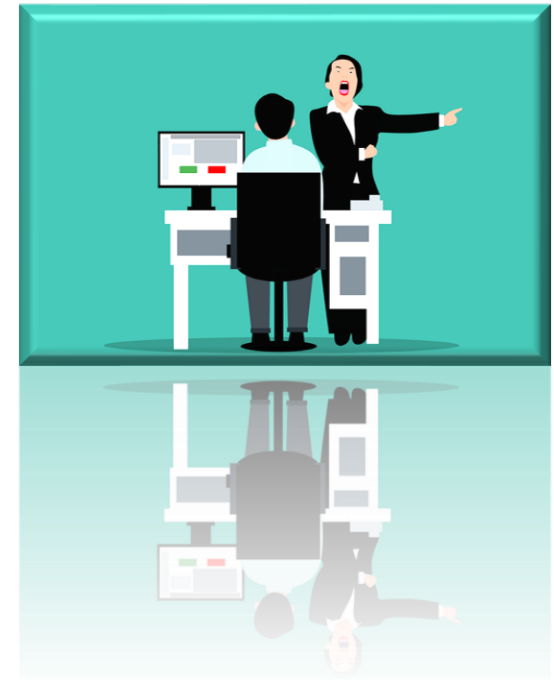
¿Ellos saben que usted los entiende?

11.- ¿Necesitamos una tercera persona que sea neutral?

¿No somos capaces de resolverlo solos?

12.- ¿Cómo podemos ganar ambos?

empátice y sea asertivo.

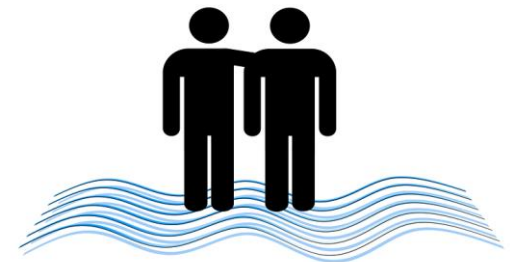


Técnicas de primeros auxilios psicológicos (PAPS)



Técnicas de primeros auxilios psicológicos.

- Son las acciones de contención que se deben utilizar de manera rápida para regular la situación.
- Los PAP se enmarcan dentro de un continuo de cuidados e intervenciones en salud mental. No necesariamente resuelven la situación en sí mismos.
- Ayuda a la persona a restablecer sus condiciones de funcionamiento básico.
- PAP v/s Intervención en crisis, éste último tiene 4 o 5 sesiones, se abre algo para seguir trabajando.
- PAP consiste en instalar la capacidad en las personas y familias, aumentar su capacidad de respuesta. Mostrarles y fortalecer sus recursos.



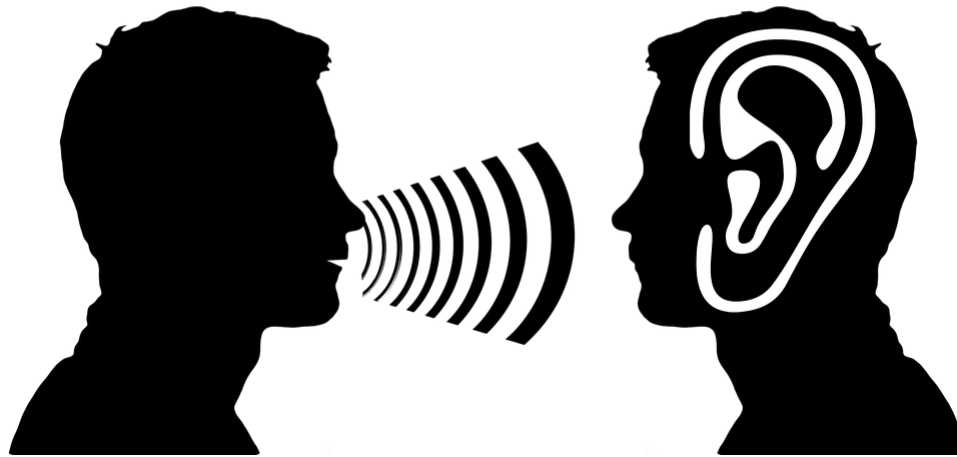
¿Quiénes pueden aplicar los primeros auxilios psicológicos?

- Puede ser aplicados por cualquier persona que haya sido entrenada para ello, y que forme parte de los equipos y las organizaciones de respuesta a los incidentes críticos.



Componentes de los primeros auxilios psicológicos.

- **Realización del primer contacto:** se define como empatía o sintonización con la emocionalidad de una persona durante una situación compleja, la tarea principal es la escucha activa en todas sus formas, a fin que el usuario sienta que lo entienden y escuchan, lo que implica que vaya disminuyendo la ansiedad.



Componentes de los primeros auxilios psicológicos.

- **Analizar las dimensiones del problema**
 - Escuche el relato e identifique las preocupaciones de la persona.
 - Formule preguntas abiertas.
 - Refleje sentimientos y hechos.
 - Comunique aceptación.
 - Validar y ayudar a las personas a normalizar sus respuestas emocionales.

Componentes de los primeros auxilios psicológicos.

- **Sondear las posibles soluciones:**
 - Primero ayudar a las personas a priorizar sus necesidades, resumiendo al final lo que ha entendido.
 - Explorar el abanico de posibilidades para satisfacer las necesidades. Esto permite a la persona en crisis generar alternativas.



Componentes de los primeros auxilios psicológicos.

- **Asistir a la ejecución de pasos concretos, conectar:**
 - Ayudar a la persona a acceder a información y conectar en caso que sea necesario con otros servicios.
 - Derive de ser necesario.
 - Conecte con fuente de información fiables.



Componentes de los primeros auxilios psicológicos.

- **Psicoeducación y Normalización:** seguimiento del proceso de recuperación.

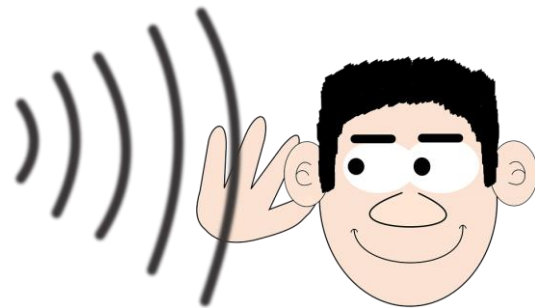


Principios básicos

PAP

1. Observar

- ✓ Comprobar la seguridad.
- ✓ Comprobar si hay personas con evidentes necesidades básicas urgentes.
- ✓ Explorar si hay personas que presenten reacciones graves de angustia.



2. Escuchar

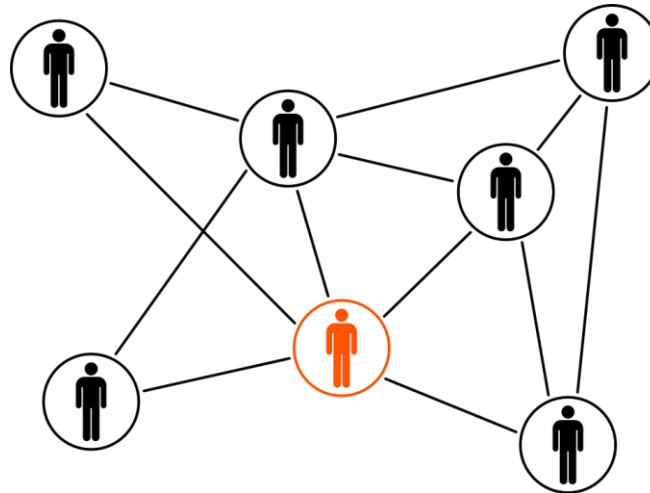
- ✓ Diríjase a quienes puedan necesitar ayuda.
- ✓ Pregunte acerca de qué necesitan las personas y qué les preocupa.
- ✓ Escuche a las personas y ayude a tranquilizarse.

Principios de actuación

PAP

3. Conectar

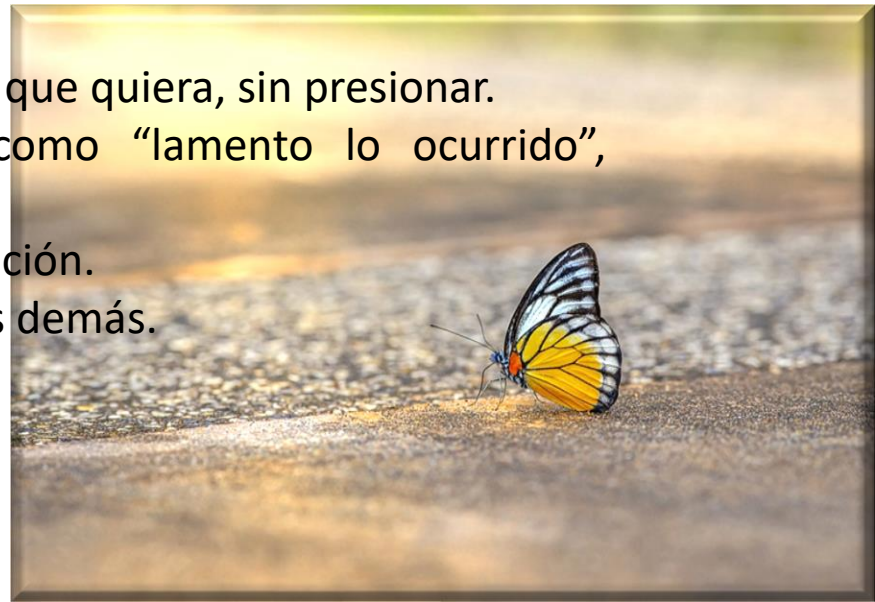
- ✓ Ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y a acceder a los servicios.
- ✓ Ayude a las personas a enfrentarse a los problemas.
- ✓ Entregue información.
- ✓ Facilite el contacto de los afectados con sus seres queridos y con las redes de apoyo social.



Recapitulando....

Pasos para los primeros auxilios psicológicos.

1. Observar y mantenerse alerta.
2. Establecer vínculos: por ejemplo presentarse, mantener contacto visual.
3. Ayudar a las personas a sentirse cómodas y a gusto.
4. Actuar con calma y solidaridad.
5. Contener las necesidades básicas: ejemplo ofrecer agua, comida, dormir, entre otros.
6. Escuchar: dejar que la persona comparta lo que quiera, sin presionar.
7. Tranquilizar de forma realista: frases como “lamento lo ocurrido”, “entiendo como te sientes”
8. Alentar formas positivas de afrontar la situación.
9. Ayudar a las personas a relacionarse con los demás.
10. Ofrecer información exacta y oportuna.
11. Finalizar la conversación.



Presentación del curso

MÓDULO III Herramientas para fortalecer los espacios de autocuidado.

- Recursos personales para autorregularse emocionalmente.
- Habilidades comunicativas, escucha activa, empatía y asertividad.
- Fortalecimiento de la confianza.
- Reconocimiento del autocuidado en el trabajo.
- Técnicas para fortalecer el autocuidado al interior de la institución.
- Técnica vivencial de neuroasociación “conectando con mis recursos”.

Recursos personales para autorregularse emocionalmente..



Educar los recursos personales



Al remirar nuestro estilo de vida que llevamos y conscientes de los efectos que conlleva la alteración de nuestro ciclo natural “actividad-descanso”, estrés, cansancio, la mejor forma de afrontarlo es prevenirlo, incorporando una cultura de la prevención y calidad de vida.

Recursos personales para autorregularse emocionalmente

1. Aprender a saber vivir cada momento. Nuestra vida, en el fondo, es cada momento presente y su oportunidad de crecer, disfrutar y aprender.



Recursos personales para autorregularse emocionalmente

2. Tener una actitud positiva ante la vida, viendo los obstáculos como una oportunidad para fortalecernos, como personas, que nos ayude a superar las dificultades, aceptando el cambio y las emociones que ello conlleva como parte de la vida.



Recursos personales para autorregularse emocionalmente

3. No adelantarse a los acontecimientos, evitando esa tendencia a anticiparlos negativamente. La invitación es a concentrarnos en nuestra zona de interferencia el aquí y ahora.



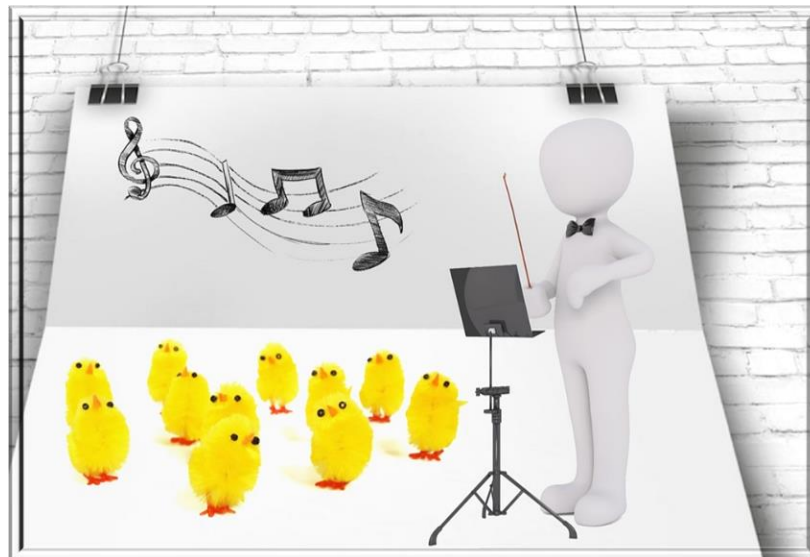
Recursos personales para autorregularse emocionalmente

4. Preguntarnos cómo podemos mejorar la situación. Cuando una persona reflexiona, se autoanaliza y casi siempre encuentra algo que puede modificar.



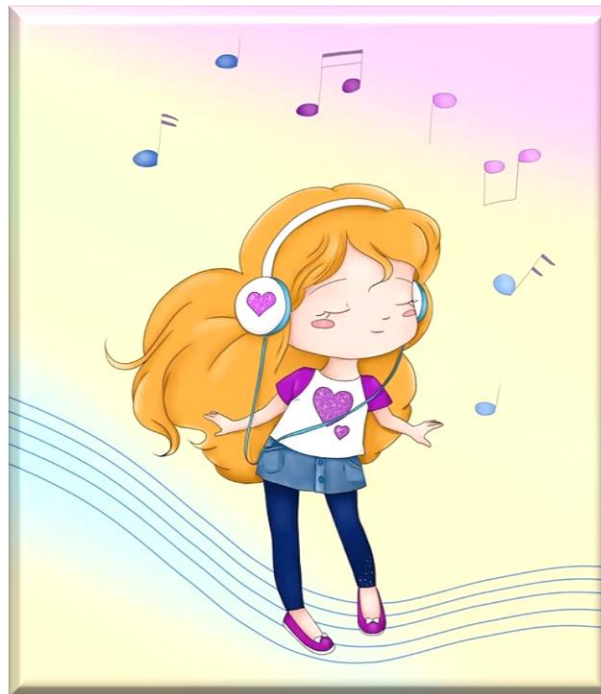
Recursos personales para autorregularse emocionalmente

5. Pedir información y expresar nuestros sentimientos a personas de confianza. A veces, la actitud de prepotencia y orgullo conlleva estragos que podían evitarse. Tampoco es bueno tragarse cosas y llevarlas interiormente, es saludable darle espacio a la catarsis emocional, en activar las redes de ayuda y de contención.



Recursos personales para autorregularse emocionalmente

6. Evitar las interpretaciones subjetivas sin fundamento en la realidad, ya que pueden originar muchos conflictos. Por eso, a veces, el problema no está en quien habla, sino en quien interpreta. Conviene, siempre, preguntar y aclarar las cosas, antes de interpretar.



Recursos personales para autorregularse emocionalmente

7. Transforme las creencias limitantes en creencias que aporten y sumen a su vida. No acepte demasiadas responsabilidades y aprenda a delegar funciones. Elimine el exceso de perfeccionismo.



Recursos personales para autorregularse emocionalmente

8. Ayude a los neurotransmisores de dopamina: aprender a funcionar al ritmo adecuado, manteniendo hábitos correctos de sueño, respetar nuestro ciclo natural de “actividad-descanso”.



Recursos personales para autorregularse emocionalmente

9. Desarrollar actividades de ocio que originen disfrute, ya que nos conecta con la energía positiva, refrescan la mente, ayudan a mantener buena salud, mejorando la salud física, emocional y la calidad de vida.



Recursos personales para autorregularse emocionalmente

10. Dale movimiento a tu cuerpo, a través del baile, ejercicios, ríe a carcajadas, pinta tu vida de colores.



Recursos personales para autorregularse emocionalmente

11. Practica la disciplina del amor propio, “cada uno debe ser lo más sagrado de este mundo”. Una autoestima alta permite que la persona se perciba capaz de resolver los problemas. No podemos olvidar qué, según sea el concepto que tenemos de nosotros/as mismos/as, así actuaremos, y nos relacionaremos con nosotros mismos y con el entorno.



Recursos personales para autorregularse emocionalmente

12. Realice ejercicios de respiración, meditación, pausas activas, esto ayuda a conectar con sus necesidades corporales, bajar la intensidad de lo que piensa, y regular su emocionalidad.



Habilidades comunicativas, escucha activa, empatía y asertividad.



Habilidades comunicativas.

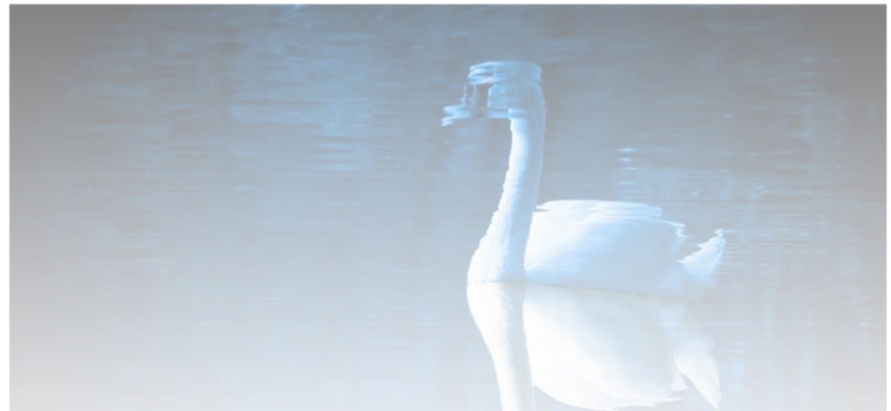
«La naturaleza nos dio dos ojos, dos orejas y una boca para que pudiéramos observar y escuchar el doble de lo que hablamos.
Epicteto.»



Escucha activa

Técnica del Espejo

- Observo
- Acompaño
- Reflejo



Escucha activa

“Técnica del espejo”

□ Ejercicio

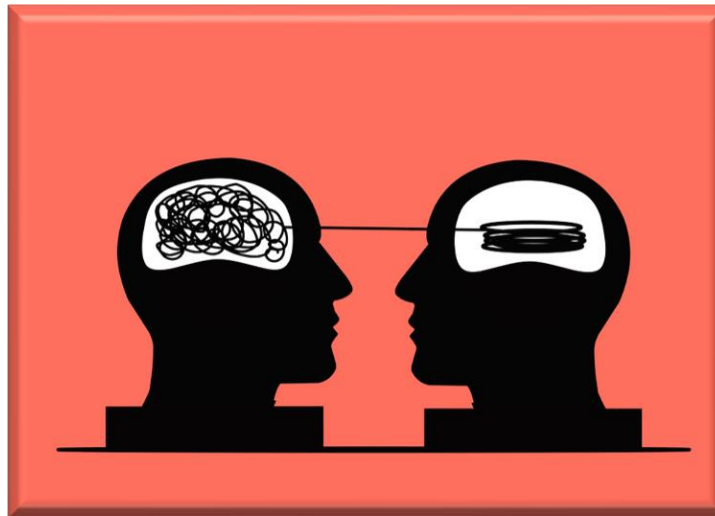
Te invito hacer una pausa....empecemos por nosotros.

- Busque un espejo y mírese por un momento, sin juicios, sin miedo, solo obsérvese.
- Identifique qué ve en el espejo.
- Anote en un papel lo que el espejo refleja.
- Este ejercicio nos ayuda a tomar consciencia en que el entorno es nuestro espejo, y que muchas veces lo que vemos en los demás es algo que tenemos que trabajar en nosotros/as, o quizás reforzar los recursos y mejorar nuestras propias debilidades. La escucha activa facilita este nivel de comprensión.



Escucha activa

- Saber escuchar es igual, o incluso más difícil, que saber hablar. La escucha activa es un elemento indispensable en la comunicación eficaz, se refiere a la habilidad de escuchar, no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a una persona se precisa cierta empatía. La escucha activa significa escuchar, y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.



Pseudoescucha

Y bueno como te
comentaba me
cambié de
trabajo...

No recuerdo si
dejé la puerta
del
departamento
con llaves



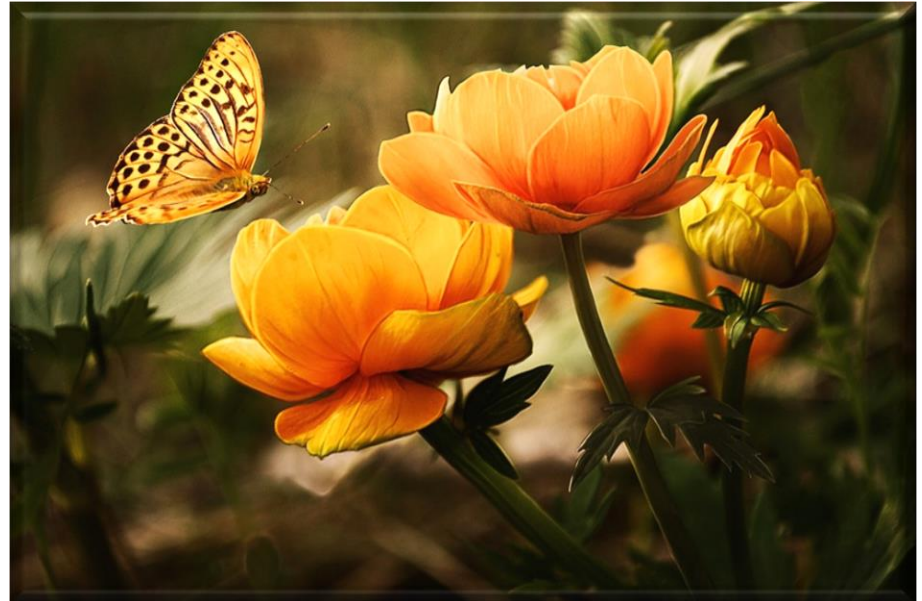
Obstáculos que dificultan la escucha activa

- Atención dividida.
- Atención a nosotros mismos.
- Pretender que escuchamos.



Actitudes que favorece la escucha activa

- ✓ No interrumpir.
- ✓ Dejar hablar a los demás.
- ✓ Consideración y amabilidad.
- ✓ Sea parte activa del proceso de comunicación.
- ✓ Aprender a escuchar entre “líneas”.
- ✓ No adoptar una actitud hostil ni emocional mientras se escucha.
- ✓ Aprender a evitar las distracciones.
- ✓ Escuchar con mayor interés.



Empatía

- La empatía: es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando. Las personas con una mayor capacidad de empatía son las que mejor saben leer a los demás.



Técnicas de escucha empática

1. Permita que los demás hablen y escuche.
2. Demuestre su interés, mantenga una postura que denote escucha, contacto visual, entre otros.
3. Haga gestos de reconocimiento.
4. Verifique el mensaje recibido.
5. Mantenga activa la atención.
6. No interrumpa.
7. Escuche las respuestas del interlocutor.
8. Utilice un tono de voz adecuado.



La asertividad

- La asertividad: es la habilidad personal que nos permite expresar directamente los propios sentimientos, opiniones, pensamientos y defender nuestros derechos, en el momento oportuno, de la forma adecuada, sin negar ni desconsiderar los sentimientos, opiniones, pensamientos y derechos de los demás, sin agredir a los demás.



Pasos para lograr ser asertivo

1.- Practicar el autocontrol: es la disposición para saber regular ampliamente las emociones, para evitar el nerviosismo o irritabilidad, para que prevalezca la tranquilidad, y así, poder abordar sentimientos negativos, para regularlos.



Pasos para lograr ser asertivo

- 2.- Enfrentese al problema: no a la persona.
- 3.- No ofrezca más disculpa de lo necesario, hágalo una vez con sinceridad.
- 4.- No dé excesivas explicaciones, eso puede confundir al usuario.



Fortalecimiento de la confianza



¿Qué es la confianza?

La confianza es la seguridad que alguien tiene en otra persona o en algo. A pesar de que sea costoso llegar a ella, se caracteriza por ser una emoción positiva. Es la base de la comunicación.



Dimensiones de la confianza

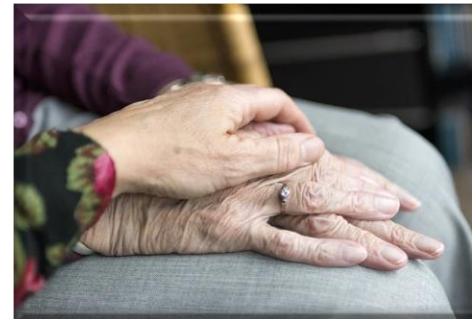
Fisiológica



Cognitiva



Conductual



Tipos de confianza

1. Confianza con los Demás



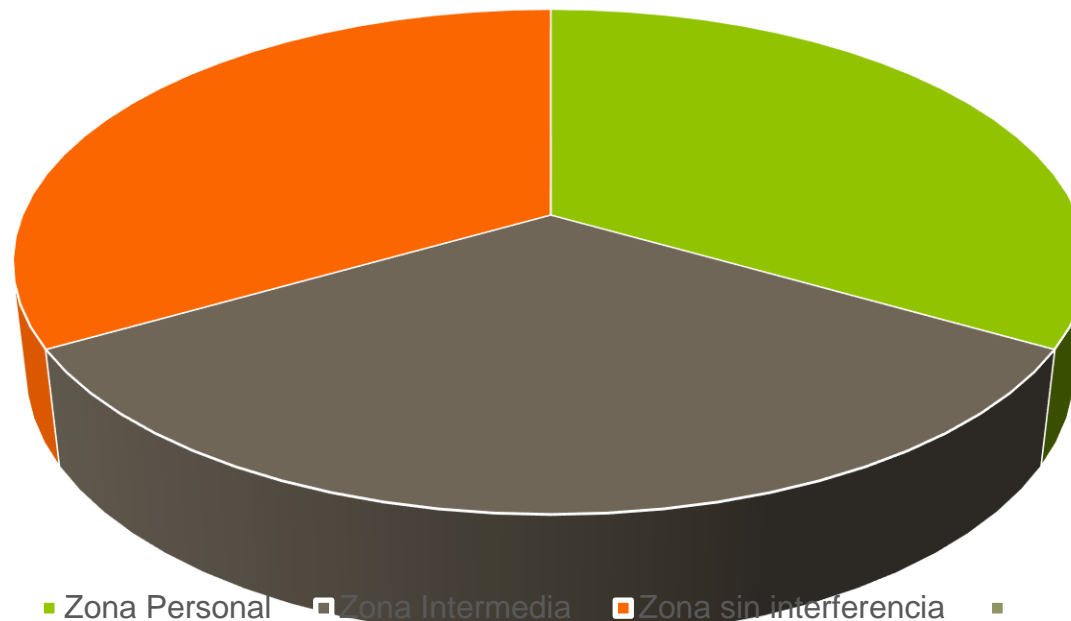
2. Autoconfianza



Los antagonistas internos de la autoconfianza

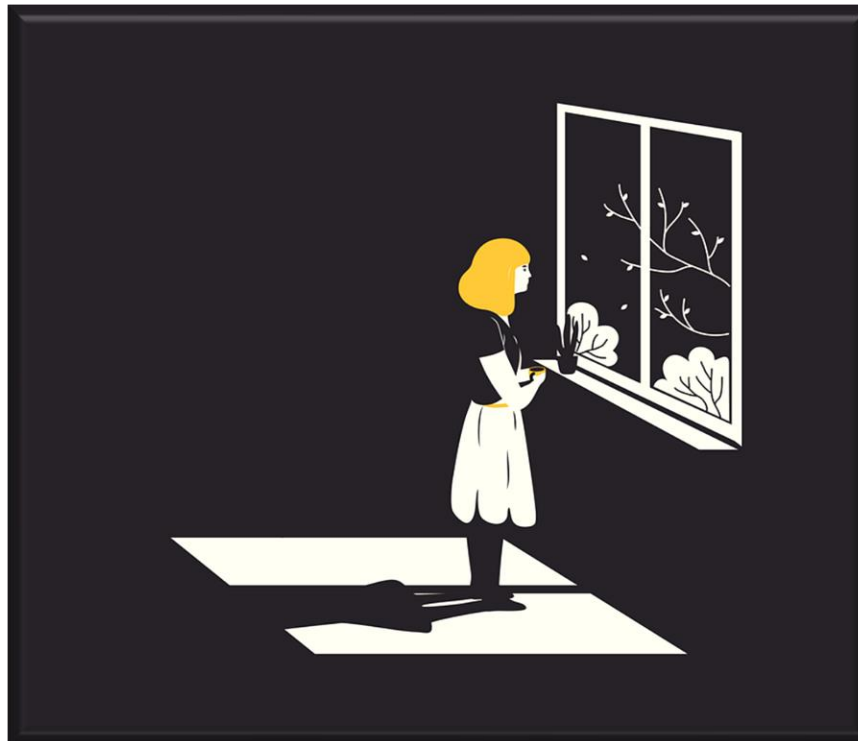
1. La tricotomía del control
¿Dónde pongo el foco?

Foco



Los antagonistas internos de la autoconfianza

2. Postergarme, dejar de lado mis propias necesidades.



Los antagonistas internos de la autoconfianza

3. Recriminarse, pensamientos autodestructivos.



Los antagonistas internos de la autoconfianza

4. Creencias limitantes,
“no soy capaz”, “todo me
sale mal”, “no puedo”.



Grados de confianza

1. Exceso de confianza

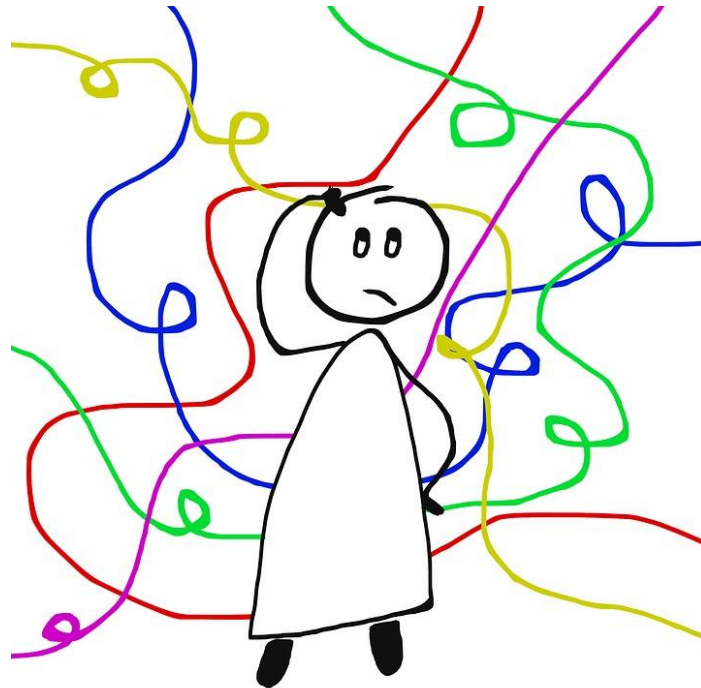
El hecho de confiar es algo positivo en las personas. Sin embargo, se puede producir una situación de exceso de confianza que produzca efectos negativos, como llegar a transgredir los límites (físicos, emocionales, conductuales, sexuales y económicos).



Grados de confianza

2. Desconfianza

Una persona desconfiada puede malinterpretar una mirada o un gesto de otra persona, lo que le lleva a poseer un sufrimiento constante. Esto es debido a que esas personas están continuamente creyendo que se les va a hacer daño, y que se les quiere engañar. Tiene que ver con la base de los apegos establecidos en la infancia.



Efectos de la confianza

1. En la comunicación interpersonal

Sentir confianza con nosotros/as mismos/as, permite que la comunicación que tengamos con otras personas sea horizontal, es decir, que cuando nos relacionemos sea desde la interdependencia, desde el paradigma del nosotros, donde sabemos y reconocemos que todos somos iguales en esencia, existencialmente a pesar que ocupemos roles distintos en la sociedad.



Efectos de la confianza

2. En la comunicación organizacional

A nivel organizacional, el sentirnos confiados nos permite dar nuestra opinión frente a algún tema, hacer críticas constructivas de la manera correcta tanto al personal como a nuestros superiores, dar recomendaciones, nos ayuda a tener una voz más potente dentro de la organización, es decir, otorga la sensación de pertenencia.



Claves para aumentar la confianza

- Creer en uno mismo/a, ya que la opinión que uno tenga sobre sí mismo/a es muy importante, porque los demás también lo creerán.



Claves para aumentar la confianza

- Dejar de compararse con otras personas, ya que si te comparas con otra persona que crees mejor que tú, nunca te vas a sentir bien contigo mismo/a.



Claves para aumentar la confianza

- Practicar la gratitud, es decir, aprender a dar las gracias por las cosas, porque el ser una persona agradecida hace que uno se sienta mejor con uno mismo/a.



Claves para aumentar la confianza

- Ser asertivo, una persona tiene que defenderse a sí mismo/a, para que los demás le respeten. Contar con la capacidad de decir no, establecer límites.



Claves para aumentar la confianza

- Escribir los logros que consiga, convirtiéndolo en un hábito, esto ayudará a sentirse bien, y mejorar su confianza.



Claves para aumentar la confianza

- Utilizar afirmaciones positivas hacia uno mismo/a, para que la autoestima aumente.



Reconocimiento del autocuidado en el trabajo.

- ✓ Registro oportuno y visibilización del malestar emocional.
- ✓ Espacio de vaciamiento y comprensión a diario.
- ✓ Ubicación de la responsabilidad donde corresponda, establecer límites adecuados y saludables.
- ✓ Distanciamiento mental del trabajo o fuera del horario laboral.
- ✓ Contar con pausas o descanso en el trabajo.



Reconocimiento del autocuidado en el trabajo.

- ✓ Fijarse objetivos laborales reales y posibles de alcanzar.
- ✓ Favorecer un buen clima laboral.
- ✓ Co-responsabilidad ante decisiones que afectan la integridad y vida de los usuarios e integrantes del equipo.
- ✓ Fomentar espacios protegidos para la resolución de diferencias.



Reconocimiento del autocuidado en el trabajo.

- ✓ Rituales de incorporación, despedidas u otros.
- ✓ Aumentar la competencia profesional mediante el desarrollo de la capacitación.
- ✓ Activación y fortalecimiento de las redes de apoyo profesional.



Técnicas para fortalecer el autocuidado al interior de la institución.

A continuación te mostraremos algunas formas que favorecen el funcionamiento óptimo de los equipos, como una orquesta en plena armonía y sintonía:

1.-Construir confianza: es el elemento principal del trabajo en equipo. Impulsa un ambiente donde todos los participantes conozcan las habilidades de los demás, entiendan sus roles y sepan cómo ayudarse mutuamente.



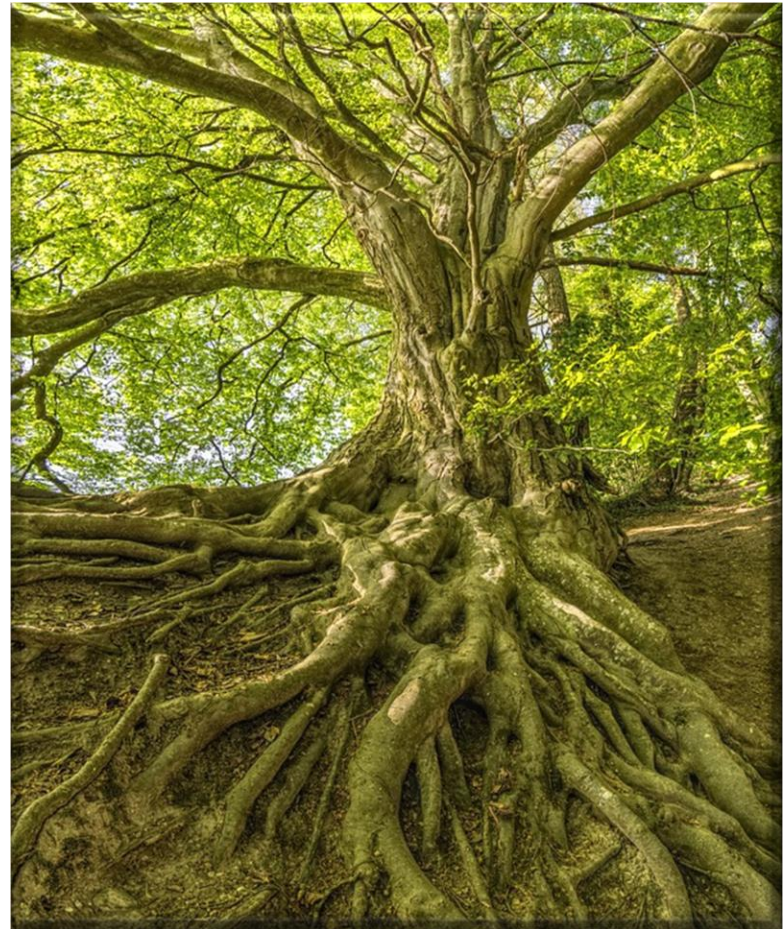
Técnicas para fortalecer el autocuidado al interior de la institución.

2.- Establecer objetivos comunes: para trabajar en equipo deben perseguir las mismas metas. Por ello, es importante tener claro la misión de la empresa de manera uniforme.



Técnicas para fortalecer el autocuidado al interior de la institución.

3.-Sentido de pertenencia: los seres humanos necesitamos sentirnos parte de algo; por eso, el factor más poderoso en la creación de equipos es el desarrollo de una identidad común.



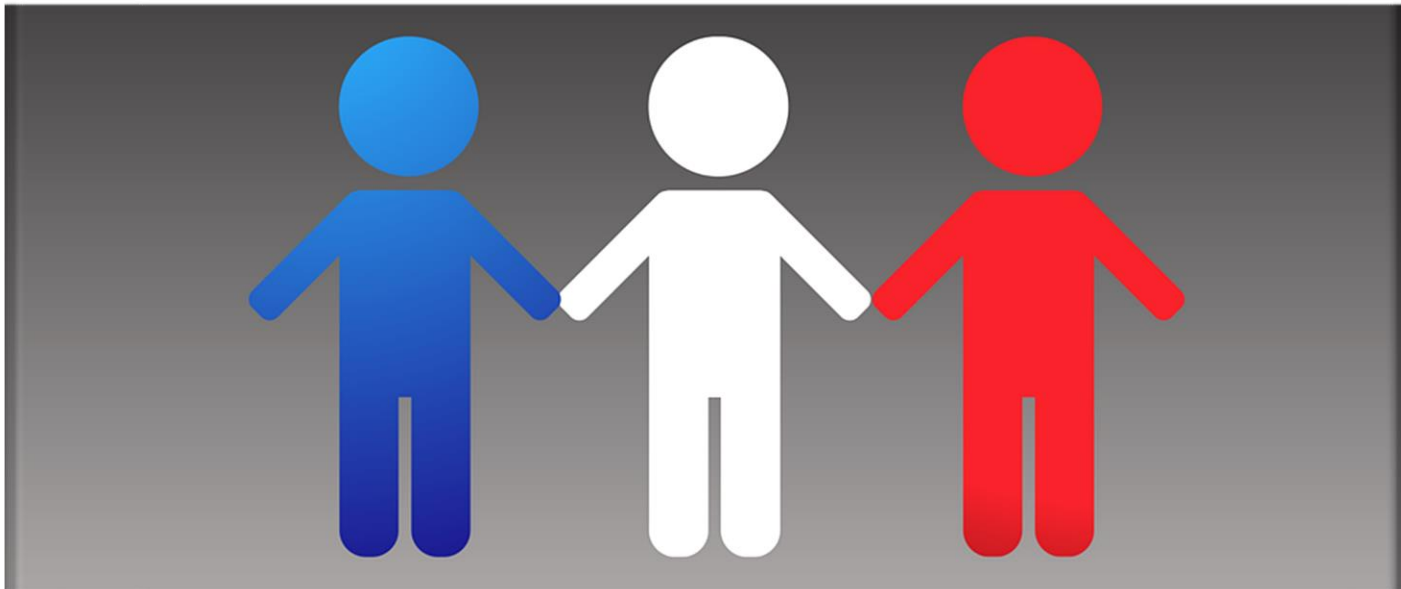
Técnicas para fortalecer el autocuidado al interior de la institución.

4.-Involucrarse en las decisiones: nada afecta más un trabajo en equipo que el hecho de que las decisiones sean tomadas por un líder autócrata. Para evitarlo, impulsa la generación de ideas, abre tu mente.



Técnicas para fortalecer el autocuidado al interior de la institución.

5.-Entendimiento entre las partes: es muy fácil criticar o subestimar el trabajo de los demás cuando uno no lo conoce o no lo ha ejecutado. Para ello, es importante propiciar la empatía y la asertividad.



Técnicas para fortalecer el autocuidado al interior de la institución.

6.-Responsabilidad y el compromiso mutuo: cuando una persona es parte de un equipo, sabe que los logros o fracasos son responsabilidad de todos y cada uno de los miembros.



Técnicas para fortalecer el autocuidado al interior de la institución.

7.-Impulsar la comunicación: la única manera de que todos los miembros trabajen como una orquesta en armonía, es que existan los canales de comunicación adecuados. Los verdaderos equipos se escuchan y retroalimentan, están dispuestos a cambiar de opinión y a crear estrategias en conjunto.



Técnicas para fortalecer el autocuidado al interior de la institución.

8.-Aprovecha la diversidad: un equipo de trabajo homogéneo puede operar con eficiencia pero sin mucha innovación.



Técnicas para fortalecer el autocuidado al interior de la institución.

9.- Celebrar los éxitos grupales: aunque es importante también reconocer el trabajo individual, es clave que las recompensas se den por resultados en equipo.



Técnica vivencial de neuro-asociación “conectando con mis recursos”.



Reflexiones



¿Qué me llevo de este curso?