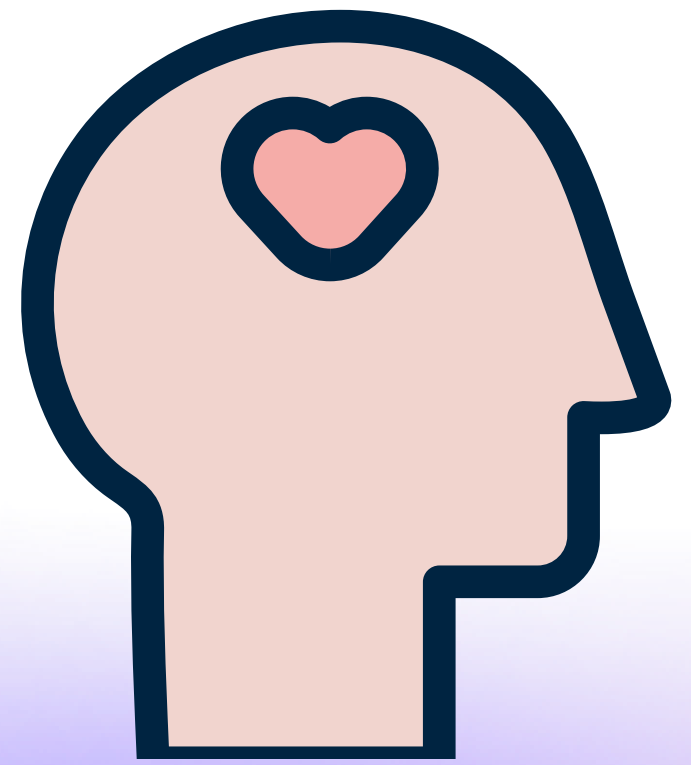


Seamos Más Humanos



Prácticas Profesionales I Enfoque Sistémico Psicología 2021

**Docente Asesor. Mario Páez Cárdenas -
Magister Psicología Clínica y de la Familia.**

Psicólogos en formación.

**Barreto Laura, Castro Tatiana, Cuero Katherin,
González Juan, Hernández Diego, López Sofia
& Silva Maroly.**



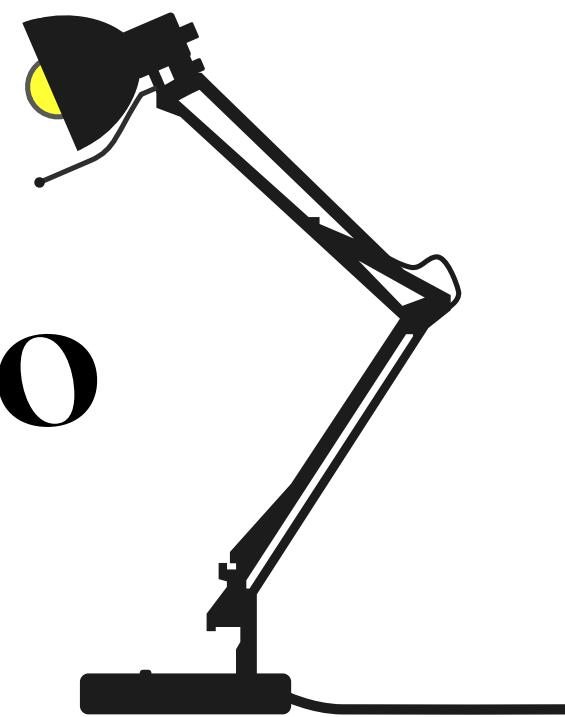
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
SEDE VILLAVICENCIO

VIGILADA MINEDUCACIÓN - SNIES 1704





Tabla de contenido



Primer Capitulo

Agradecimientos.

Introducción.

Líneas estratégicas.

Justificación.

Objetivo General.

Objetivos específicos.

Rol del psicólogo en contextos clínicos.

Enfoque sistémico.

Humanización.



Segundo Capitulo.

Montaña rusa de emociones.

Tu caparazón es tu zona segura.

Perdida y transformación.

No le pierdas el hilo a tu vida.

Tejiendo vínculos.

Yo estoy en tus zapatos.

Humanización en la comunicación.

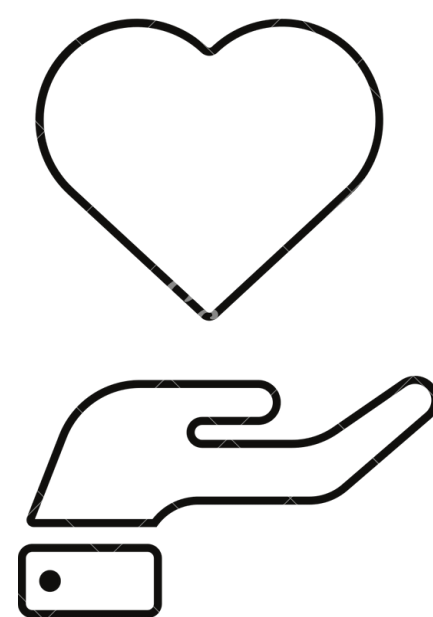
Referencias.

Anexos.

Poster humanización en la comunicación.

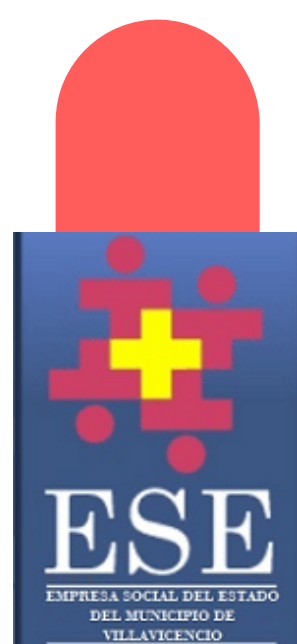


Agradecimientos



En nombre de todo el equipo de trabajo de prácticas profesionales clínicas de la facultad de Psicología de la Universidad Santo Tomás, seccional Villavicencio, a la Empresa Social del Estado (ESE) sede El Recreo, extendemos un gran agradecimiento por la oportunidad de generar convenios de docencia servicio que permiten a profesionales en formación apropiar conocimientos. También, a todo el personal médico, asistencial, administrativo y contratista de la ESE Recreo por su fraterna recepción, y su disposición para la proposición, planeación y desarrollo de actividades, en especial a la jefe Erlis Barledy Tobón Rendón, la psicóloga Hilda María Moreno y las jefes de enfermería Zulma Acosta, Liliana Diaz, Julia Ramírez Peña y Sofia Serrano, por su cordial recibimiento y su disposición a enseñar y a orientar en la construcción de saberes a lo largo de nuestras prácticas profesionales. Para así, llegar a desarrollar y demostrar las habilidades de cada uno de nosotros; Agradecemos también a la universidad, por poner a disposición el equipo docente y administrativo de docencia servicio, en este caso el docente Mario Páez Cárdenas a quien le agradecemos su entrega y dedicación para con nosotros. Por último no menos importante, a cada una de las personas que nos compartieron parte de su vida, su realidad, sus dolores, sus victorias y pudimos ser partícipes en su transformación.

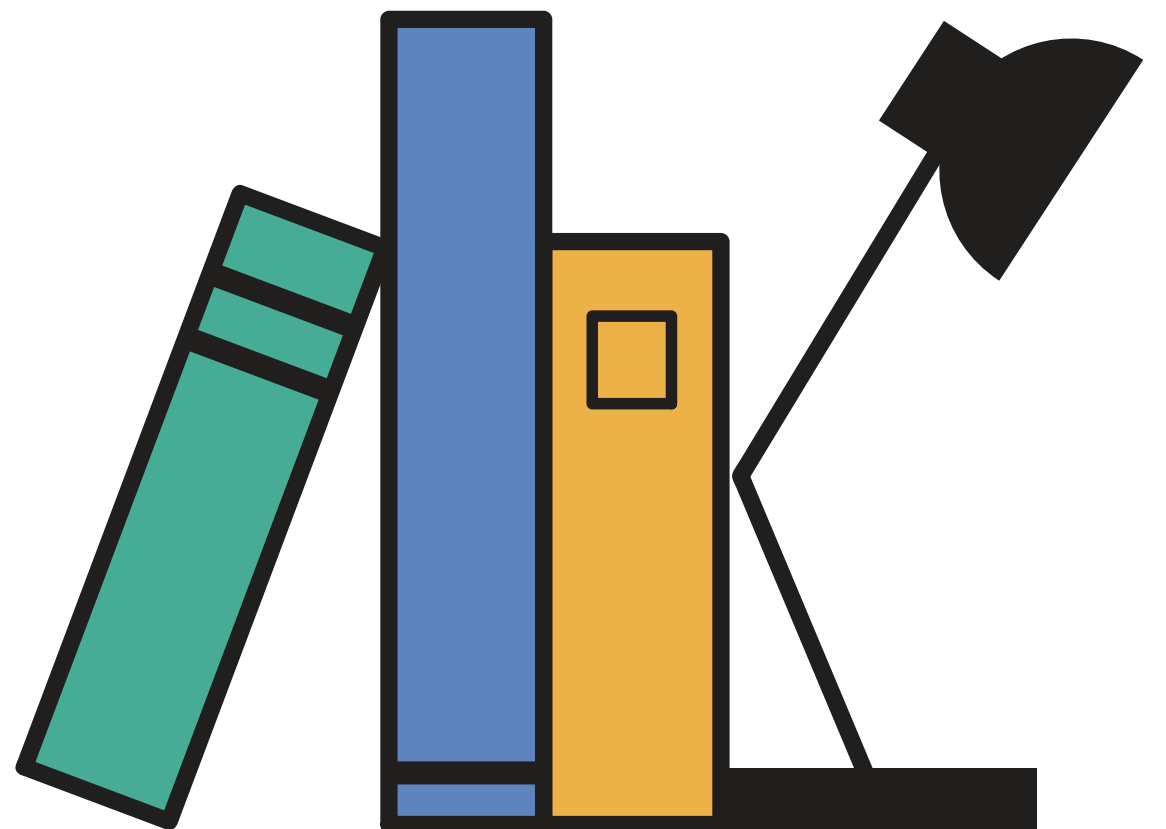
¡Mil gracias!

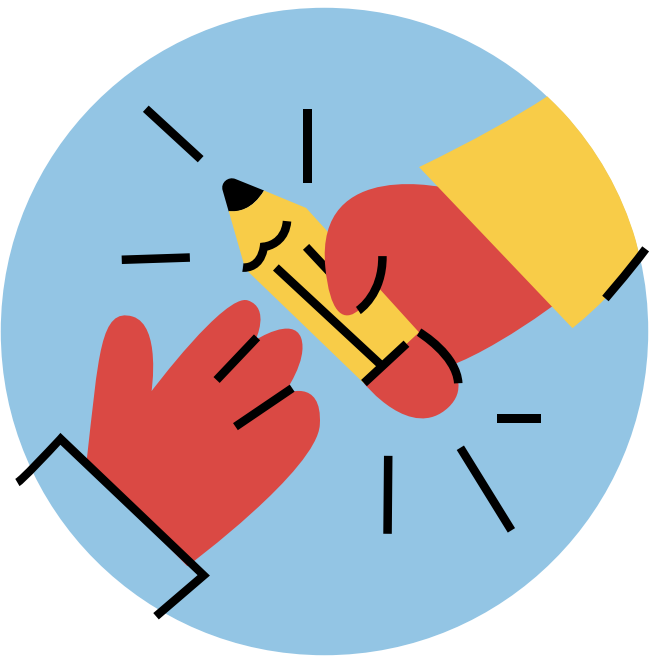




1

CAPÍTULO



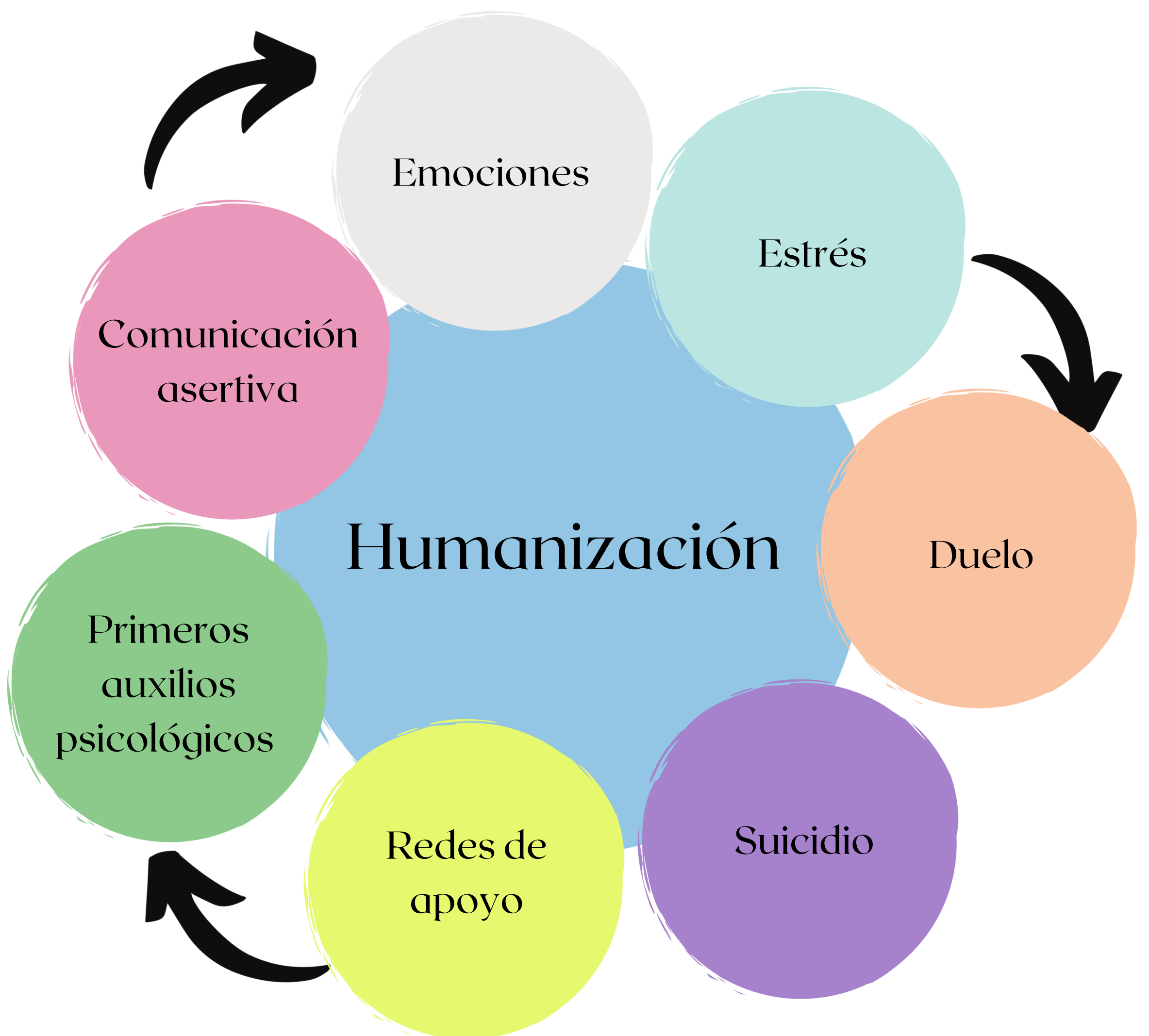


Introducción

Desde el convenio de docencia y servicio para las prácticas profesionales en la facultad de Psicología de la Universidad Santo Tomás, que se ha desarrollado en el periodo 2021-2 a partir del 05 de agosto del 2021, en el contexto del puesto de salud del Recreo de la Empresa Social del Estado (ESE), contexto en el cual se enfoca el presente documento. Se recopiló información obtenida de usuarios y personal de la salud, como enfermeros, médicos, asistentes de facturación, guardas de seguridad y jefes de la ESE del Recreo, para desarrollar el diagnóstico de necesidades del presente periodo, con la finalidad de construir un producto que atienda a los principales requerimientos que el contexto necesite.

Para ello, se desarrolló esta cartilla a manera de guía sobre el trato humanizado en la atención clínica, enfocado a los colaboradores del puesto de salud, con el objetivo de promover, psicoeducar y reconocer la importancia del trato humanizado, resaltando el deber profesional por la atención y el trato de iguales a usuarios que acuden al centro de salud para la prestación de una atención o servicio sanitario.

Líneas estratégicas de humanización



Líneas estratégicas de humanización

En esta cartilla encontrarás 7 líneas estratégicas para la humanización en el contexto de salud, las cuales son:

1- Montaña rusa de emociones (emociones), esta trata acerca de las emociones básicas, la alegría, la tristeza, el miedo, la sorpresa, el asco y la ira, y brinda herramientas para manejarlas de una manera inteligente.

2- Tu caparazón es tu zona segura (estrés), en este apartado encontraras los factores que pueden generar el estrés, los dos tipos de estrés (el disestres y el eustres) y técnicas para afrontar el estrés laboral.

3- Pérdida y transformación (duelo), este se diseño con el fin de visibilizar las etapas normales que se viven en un proceso de duelo, las cuales son: negación, ira, negociación, depresión y aceptación y brindar unas estrategias de afrontamiento.

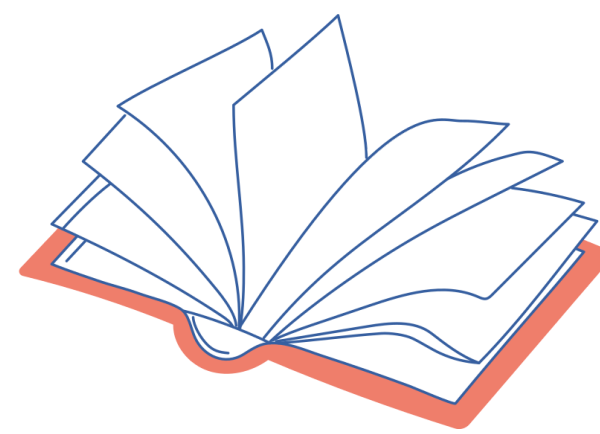
4- No le pierdas el hilo a tu vida (suicidio), en este apartado se hablará acerca del suicidio, los factores estresantes y las estrategias de afrontamiento para la prevención del suicidio y darle sentido a la vida.

5- Tejiendo vínculos (redes de apoyo), este trata acerca de la importancia de identificar las redes de apoyo que rodean a todas las personas en cada uno de los cuadrantes (familiar, social, relaciones de trabajo y relaciones comunitarias).

6- Yo estoy en tus zapatos (primeros auxilios psicológicos) esta línea se basa en el modelo ABCDE, escucha activa, reentrenamiento en (b)entilación, categorización de necesidades, derivación a redes de apoyo y psicoeducación.

7- Humanización en la comunicación (comunicación asertiva). esta ultima linea nos permite reconocer los diferentes estilos de comunicarse, pasivo, *asertivo* y agresivo.

Justificación



Esta cartilla se desarrolla a partir de las problemáticas identificadas en el diagnóstico de necesidades, diseñado por los estudiantes de prácticas profesionales de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio, en el contexto del Centro de Salud el Recreo (ESE). Con el propósito de responder al objetivo general y a las peticiones recibidas, se priorizó en el trato humanizado, junto con siete líneas como lo son; las emociones, estrés, duelo, suicidio, redes de apoyo, la comunicación asertiva y los primeros auxilios psicológicos, teniendo en cuenta que son pertinentes para la comprensión de lo que se vive día a día en un centro de salud. Esto se llevo a cabo por medio de la implementación de actividades de promoción y prevención, jornadas de integración a la comunidad y difusión de la información que promueva el trato humanizado entre los miembros de la institución y los usuarios que asisten al centro de salud.





Objetivo General

Promover, psicoeducar y reconocer la importancia del trato humanizado, resaltando el deber profesional por la atención y el trato de iguales a usuarios que acuden al centro de salud para la prestación de una atención o servicio sanitario.

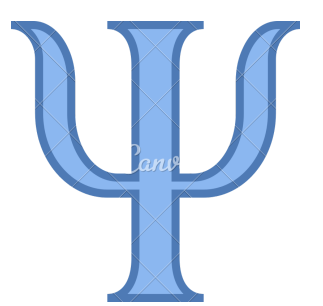
Objetivos Específicos

- Visibilizar el rol del psicólogo en el contexto clínico.
- Proporcionar herramientas y técnicas sobre las líneas estratégicas, para favorecer la comprensión de múltiples realidades.
- Generar sensibilización a las personas sobre las problemáticas y dilemas que se presentan en el centro de salud
- Construir un poster de comunicación humanizada.

Rol del Psicólogo Clínico



El interés del psicólogo clínico, desde el enfoque sistémico, se basa en comprender la naturaleza de un problema, reconociendo que este, es independiente del individuo que lo porta, analizando las formas en las que se relacionan y comunican las personas que hacen parte del sistema que lo conforma. (Amorós, 1980).



En el caso del psicólogo sistémico, la práctica clínica le exige, generar y crear su propio estilo, siempre enfocado en que él, más que un experto que enseña el “arte de vivir”, es un ser humano que se reconoce a sí mismo y reconoce al otro para entablar una dinámica en donde la realidad se co-construye desde el lenguaje, en conjunto con los consultantes, el contexto de ayuda; además, de brindar las condiciones para llegar al cambio desde los recursos y las posibilidades de todos los sistemas implicados en el contexto social (Garzón, 2008). Para ello, el terapeuta debe tener creatividad, espontaneidad y flexibilidad, para hacer frente a las situaciones particulares que se puedan presentar, en el contexto.



Principios del enfoque sistémico



“Vivimos en un mundo donde creemos que el conocimiento es vertical, cuando en realidad es horizontal. Construimos conocimiento mediante el diálogo” (López 2021).

“El mayor problema específico de la comunicación es no comprender al otro” (Silva 2021).

“Somos agentes de cambio que transformamos y somos transformados por las personas” (Castro 2021).

“Cada sistema tiene sus recursos para afrontar las circunstancias” (Castro 2021).

“La historia de la persona se cuenta como si fuera una novela de mil páginas, en la que el terapeuta solo puede leer algunas de sus páginas” (Cuero 2021).

“Conectarse, colaborar y construir con el otro no es asumir una postura pasiva, ya que el lenguaje y la curiosidad mutua, proporcionan significados para la transformación individual y colectiva” Barreto (2021).

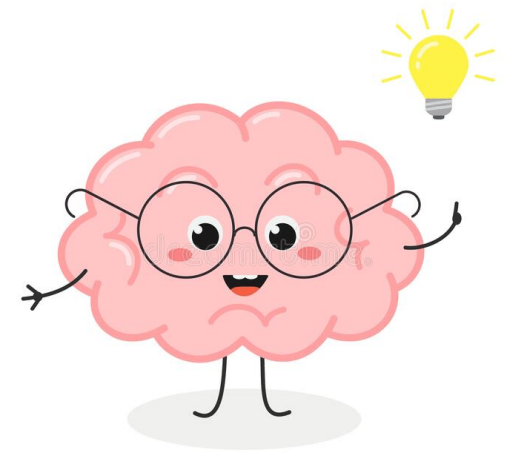
“El lenguaje es esa herramienta con la cual, en la interacción con las demás personas, construimos nuestra realidad, dotando de significado los fenómenos, a través de la comunicación” (González 2021)

“Somos individuos que hacemos parte de un todo” (Hernández 2021)





Humanización



Según la Real Academia Española (2021), la palabra humanizar recoge dos significados: el transitivo del verbo “hacer humano, familiar y afable a alguien o algo” y el pronominal del verbo “ablandarse, desenojarse, hacerse benigno”. Parece entonces que, lo de humanizar, se puede hacer en muchas direcciones, hacia los demás, hacia las cosas y hacia uno mismo. Debido a que humanizar pasa por no transgredir en la autonomía, los valores, el respeto, las ideas y creencias de cada una de las personas.

Es relevante saber que humanizar en la salud es orientar la actuación del personal hacia el servicio del enfermo, considerando al paciente en su totalidad, ofreciendo una asistencia integral con calidez, respeto y competencia (Hernández, Ramírez & Sánchez, 2008).

La humanización en servicios de salud cuenta con los siguientes beneficios:

Reducción de la ansiedad de los pacientes.



Minimización del estrés de las personas.



Relaciones interpersonales cercanas y amables



Aceleración de la recuperación.



Reducción en el uso de medicamentos.



Disminución del dolor.

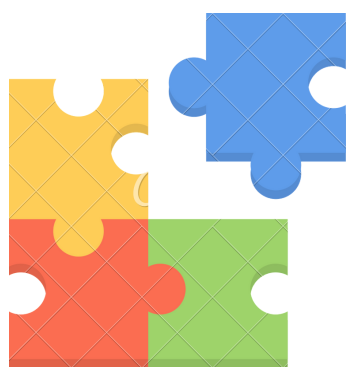


Mejora de la productividad y retención del personal.



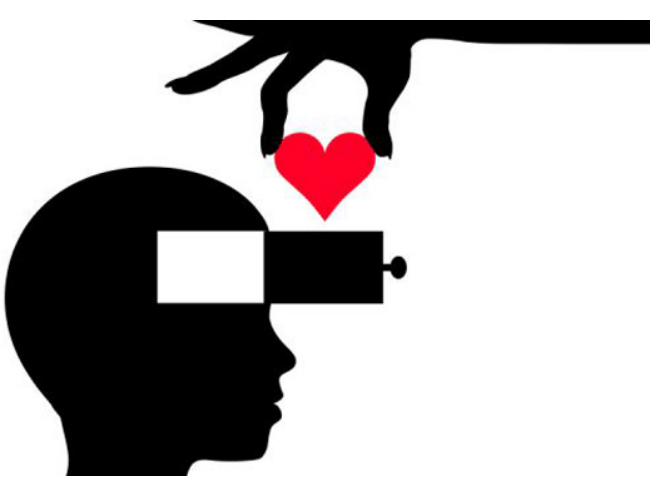
Esto les permite tener mejor calidad en el servicio y brindar ambientes con calidad de vida para los pacientes y sus colaboradores.

Estrategias para una atención humanizada



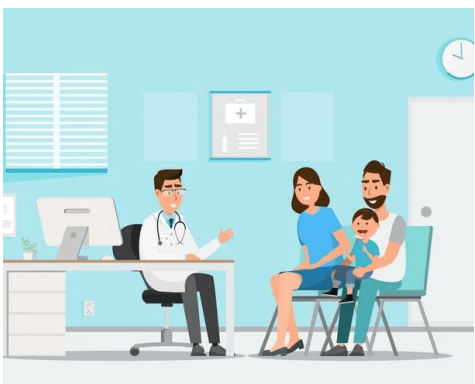
Lo que se busca con las estrategias es la realización de una sensibilización, socialización, capacitación y apropiación de un modelo de servicio humanizado, donde el personal de salud, debe generar satisfacción y fidelización por parte del paciente, su familia y quien los acompaña (Sánchez Bolívar, 2017).

Construir experiencias memorables, que los usuarios sientan confianza, tranquilidad y satisfacción al pasar por el centro de salud.



Brindar orientación e información, que esta sea de forma clara y sencilla para el usuario que la requiere.

Generar ambientes restauradores, que reduzcan el estrés en el paciente; tales como el ruido, la iluminación, ventilación, entre otros. Que brinden tranquilidad emocional al paciente y su familia.



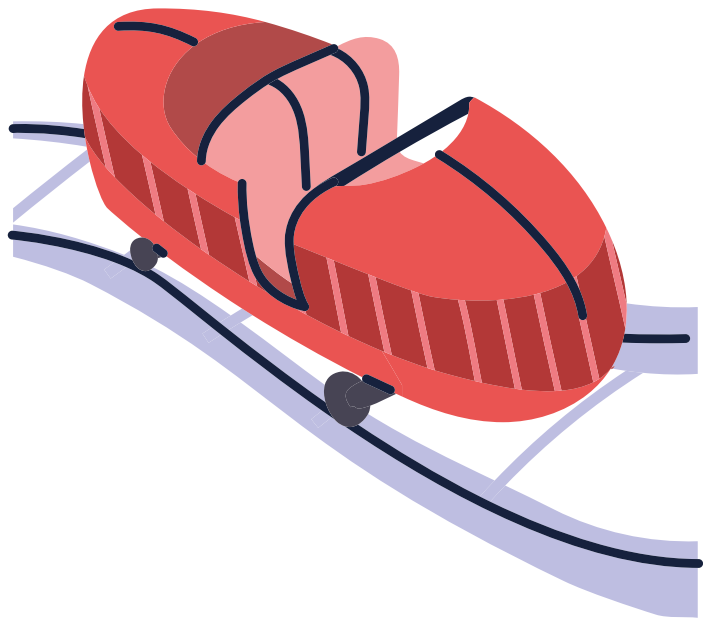
Ofrecer acompañamiento y proximidad, proporcionando acompañamiento al pacientes y su familia, en condiciones de vulnerabilidad y de violencia, igualmente en lo espiritual y emocional, así como también al paciente en su fase terminal y a la familia en el duelo.



2

CAPÍTULO





Montaña rusa de emociones.

"Cuida tus propias emociones y nunca las subestimes"

Robert Herl

Sabias que las emociones no son un proceso lineal, al contrario ellas llevan un proceso como una montaña rusa que pueden estar cambiantes de arriba hacia abajo. Las emociones nos regulan y nos adaptan cuando las situaciones lo requieran a los cambios que produce el ambiente (Fernández, Martín y Domínguez 1999).

¿Qué emociones puedo encontrar?

Cuando gestionamos nuestras emociones, 6 de ellas aparecen, las cuales son:



Alegría

Esta emoción hace sentirnos aliviados de un malestar, me siento bien, me siento positivo y aíslo lo negativo.



Tristeza

Esta emoción me hace sentir decaído de mi estado de animo, tengo actitudes de pesimismo, desinterés y abandono por aquellos anhelos y metas. Pero me ayuda autoevaluar y reflexionar sobre la situación.



Miedo



Esta emoción me lleva al escape y evitación cuando me siento en una situación de amenaza, lo que me hace estar alerta emocionalmente a un daño físico o psicológico, su objetivo es distanciar de todos aquellos peligros que no puedo soportar o mantener en una situación amenazante.

Sorpresa

Esta emoción aparece de forma repentina y desaparece con rapidez, aparece en una situación donde me siento agradable o desagradable; genera una situación extraña o nueva para mí.



Asco



Esta emoción es una respuesta emocional de desagrado, esta emoción tiene dos consecuencias: indisposición y/o distanciamiento de la situación negativa y la aparición de náuseas y/o repulsión.



Ira

Esta emoción surge cuando estamos frente a una situación desagradable o de frustración.

Hay dos formas de demostrar la ira como lo es la ira positiva que estimula al cuerpo dando energía para estar alerta a situaciones y la ira negativa que puede desbordarse y descontrolarse causando actos atroces.



Vigo, 2014

La inteligencia emocional

La inteligencia emocional es la habilidad para expresar y controlar las emociones de manera adecuada que me ayudara al éxito .
(Goleman, 1995)



1. *Conciencia de uno mismo*

Conocer nuestras emociones

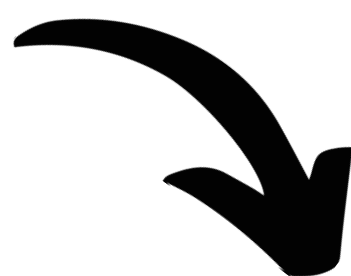


Saber por qué las tenemos



2. Gestionarse a uno mismo

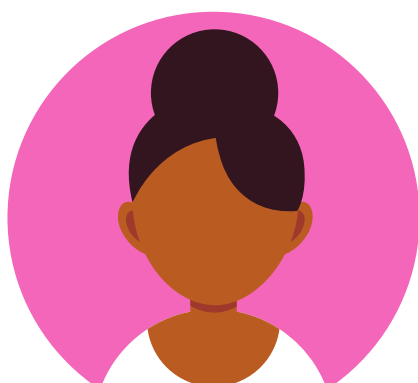
1- aislar las emociones
negativas



2- Conseguir
controlarlas



3- Ser optimista ante
la adversidad



3. Empatía

Entender lo que siente
los demás y sus puntos
de vista

4. Manejar bien las relaciones

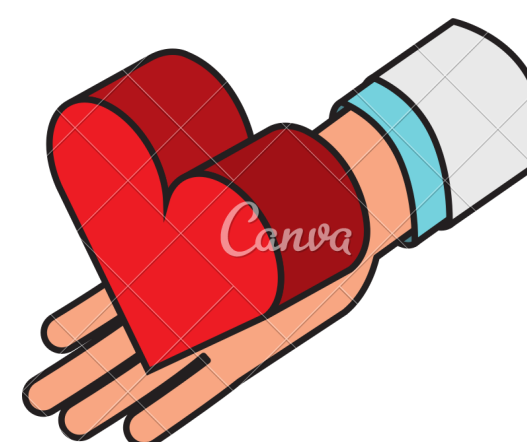
Colaborar en la gestión
de las emociones



Ser hábiles
socialmente



Saber resolver los
conflictos





Tu caparazón es tú zona segura

"En ciertas ocasiones, lo más productivo que puedes hacer es relajarte y darte unos segundos para tí"

(Barreto, 2021).



El estrés, según Corsino (2000), se define como cualquier estímulo que actúe internamente o externamente al cual no sea fácil de adaptar y genere un aumento en el esfuerzo de la persona para mantener un estado de equilibrio consigo mismo y con su ambiente externo.

A continuación encontrarás factores relacionados con el mantenimiento del estrés:





¿Sabías que existen dos tipos de estrés?

El estrés en sí no es negativo, muchas veces este está vinculado a los recursos que utilizamos para lidiar con él.

El distrés (Estrés Negativo)



Es un estado de malestar, disgusto o tristeza en el sujeto, generado por una sobrecarga de demandas no asimilables. Puede ser perjudicial para el equilibrio psicológico y fisiológico (Espinoza et al., 2018; OMS, 2006).

El eustrés (Estrés Positivo)

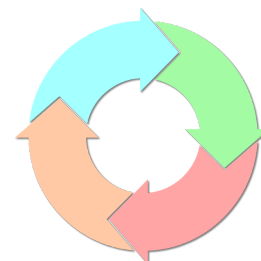


Es un estado de activación para realizar actividades consideradas como gratificantes, que generan placer y bienestar. Representa al estrés en donde el individuo interactúa con su estresor pero mantiene su mente estable, sin algún efecto perjudicial (Espinoza et al., 2018; OMS, 2006)

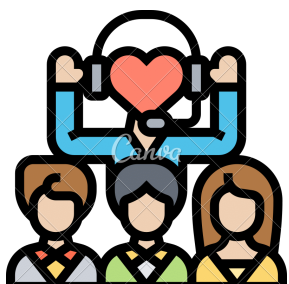
¿Reconoces estas estrategias para afrontar el estrés?



Construye pensamientos que te aporten. Dale un nuevo significado que sea favorecedor y creativo.



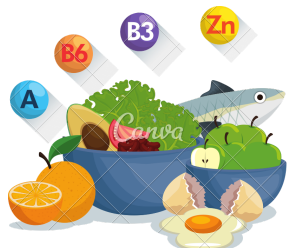
Transforma el significado de la situación que te genere estrés, con el fin de que esta, la interpretes como un aprendizaje o una nueva experiencia en tu vida.



Activa y cuenta con redes de apoyo. Teje vínculos con otras personas (ej: visita, llama o habla con alguien que consideres cercano).



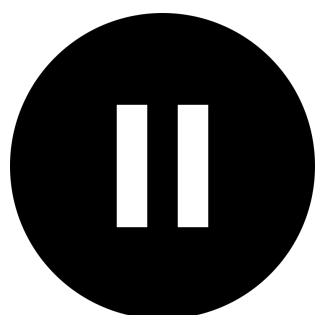
Establece buenas relaciones con tus compañeros de trabajo (Ej: Habla, sonríe, saluda, conéctate con otros).



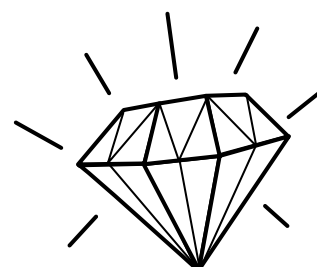
Aliméntate saludablemente y en horarios establecidos



Realiza técnicas de respiración y relajación.



Realiza pausas activas en tus espacios de trabajo (Ej: físicas, estira, respira, actúa; cognitivas, visualizar momentos felices, agradece, date cumplidos).



Recuerda que eres valioso para el centro de salud.



Realiza actividad física.



Piensa en los acontecimientos extraordinarios, recuerda lo mejor que te ha pasado.

Si tienes en cuenta las estrategias mencionadas anteriormente, esto ayudará a que te sientas mejor en tu lugar de trabajo aumentando tu bienestar físico y psicológico y previniendo de efectos consecuentes como agotamiento y fatiga crónica, depresión, lesiones, trastornos músculo-esqueléticos, conflictos, etc. (OMS, 2006).

Técnicas para afrontar el estrés laboral

Si desea disminuir la tensión muscular, aplique esta técnica de visualización de imágenes, combinando la respiración en su lugar de trabajo, de Davis et al., (2002):

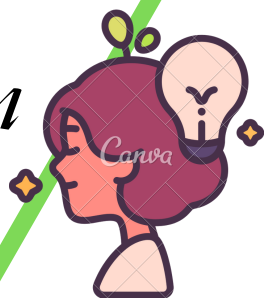
1.

Respire profundo y cierre sus ojos.



2.

Concéntrese en la parte del cuerpo donde sienta mayor tensión muscular.



3.

Respire profundo. Símbolice a la tensión con una imagen mental (nudo, un peso en el estómago, etc.) y cierre sus ojos.



4.

Intente alcanzar la relajación con esta imagen a partir de la disminución de la misma (disminuya el peso que siente y opríme, suelte el nudo que lo retiene o causa molestia).



5.

Tómese el tiempo que crea necesario para alcanzar la solución a esta situación que imaginó.



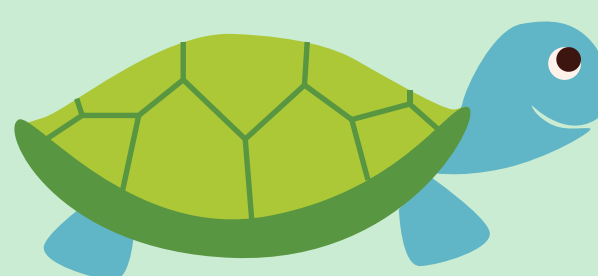
6.

Finalmente mantenga esta relajación que alcanza por el tiempo que pueda y abra sus ojos.



Si te sientes muy tensionado o el estrés te está generando malestar, tómate un tiempo para tí y realiza la siguiente actividad en tu lugar de trabajo en donde te aísles un momento de este espacio y refúgiate en tu caparazón durante unos minutos.

Tú caparazón es tu zona segura



1. PARA

Detén tu actividades lo antes posible y tomate un tiempo fuera.

2. RESPIRA

Enfoca tu atención en la respiración, utiliza técnicas para bajar tu ritmo cardiaco y regular el estrés, como el (4x4).

Inhala por la nariz (4 segundos), Mantiene la respiración (4 seg.), exhala (4 seg.), permanece en calma (4 seg.). Vuelve a iniciar.

3. PIENSA

Estas en tu caparazón, piensa como te sientes en el momento y evalúa la situación.

4. ACTÚA

Ya puedes tomar el control de la situación, tomas las decisiones y actúa.



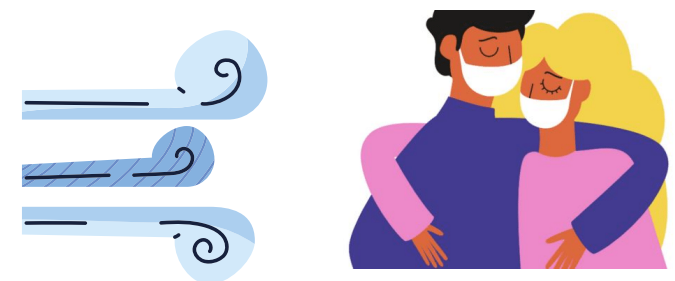
Perdida y transformación

"El duelo nos desafía a amar una vez mas"

-Terry Williams



El duelo es un proceso doloroso para la persona que sufre una pérdida significativa, como puede ser la muerte de un ser querido, los fracasos escolares, las situaciones de abandono: divorcio, separación, rechazo de los padres; los problemas familiares, los cambios de domicilio, los problemas económicos, la pérdida de empleo, el diagnóstico de una enfermedad grave o invalidante (Flórez, 2002).



El desarrollo del duelo no es un proceso fácil ni rápido. La magnitud del mismo dependerá tanto de lo perdido como de las características propias; la resolución se dará cuando se haya conseguido el equilibrio emocional y la aceptación del evento (León & Huarcaya, 2019).

Desde una perspectiva humanista, el duelo es un proceso que integra la experiencia difícil y, en ocasiones, traumática de la pérdida, que puede generar cambios profundos en las personas afectadas. Con el tiempo, el duelo se desarrollará y evolucionará como una experiencia de aprendizaje, cuyo resultado final es un cambio en la identidad personal (Llácer, et al., 2019).

Etapas del duelo

A continuación se muestran las etapas existentes en un proceso de duelo

Negación

La persona no puede afrontar la realidad de haber perdido a su ser querido. Puede sentir que lo que sucede es irreal. Ej: "Esto no esta pasando" .



Ira

La persona puede entrar en un episodio de ira, buscando un responsable sobre su perdida y en contextos de salud, esta persona puede dirigir esta ira hacia el personal.

Negociación

Queremos que la vida vuelva a ser como era; queremos que nuestro ser querido nos sea restituido. Ej: La persona puede tener discursos como "llevame a mi, y no a el", "yo cambiare, si me lo devuelven".



Depresión



La persona se comienza a hacer mas consciente de la situacion lo que le genera gran tristeza. Es normal que no sienta ganas de hacer nada, que se sienta desolada, etc.

Aceptación

5) Aceptación: La persona finalmente acepta que su ser querido ya no estará mas, y empieza el proceso de aprender a vivir sin esa persona.



(Kübler-Ross, 2005)



Estrategias

Teniendo en cuenta el modelo sistémico, recuerda que:

1) Reagrupación del núcleo familiar

La reorganización del sistema familiar necesita tiempo, se pueden poner a la defensiva, representando retos para quienes los atienden.



2. Intensificación del contacto con la familia extensa



En el momento de vulnerabilidad, debemos ayudar al núcleo familiar a contactar con la familia extensa o personas cercanas de apoyo .

(Pereira, 2016)



3. Conductas con frecuencia de debilidad reclamantes de protección.

La reacción de duelo conlleva un intenso dolor, con abandono de las tareas cotidianas, pérdida de los patrones habituales de conducta, aislamiento y situación general de debilidad.



4. Dele espacio al proceso de duelo

Permita que la familia tenga un momento de ritual de despedida de su familiar fallecido.

(Pereira, 2016)

5. Implemente los P.A.P

Recuerde que es necesario brindar los primeros auxilios psicológicos al familiar o la persona afectada



6. Acompañamiento



Brinde un acompañamiento emocional a la persona, y recuerde, que se puede acompañar desde el silencio. No siempre será necesario o prudente entablar una conversación.

(Pereira, 2016)

7. Orientación

Orientar a la familia frente al trámite de la ruta del proceso de defunción.





No le pierdas el hilo a tú vida

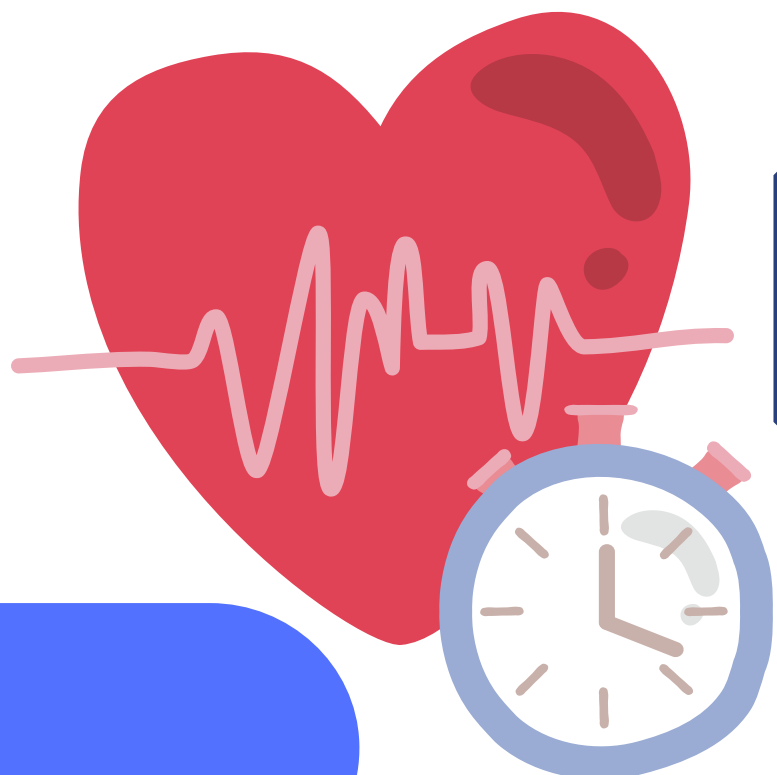
"Quiere más, vive más"



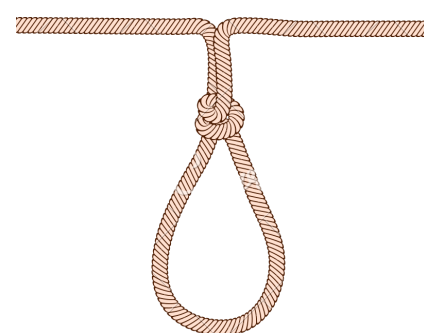
En este apartado se hablara acerca del suicidio, los factores estresantes y las estrategias de afrontamiento, para la prevención del suicidio.

El Ministerio de Salud y Protección Social (2018), define el suicidio como "toda muerte derivada de la utilización de cualquier método (envenenamiento, ahorcamiento, herida por arma de fuego o cortopunzante, entre otros), con evidencia, explícita o implícita, de querer provocar el propio fallecimiento"(p.3).

Datos importantes



Sabias que mas de 800.000 personas se suicidan cada año.
Una muerte cada 40 segundos



(Ministerio de salud y protección social, 2018)

El envenenamiento, el ahorcamiento y las armas de fuego, son los métodos mas habituales.

El suicidio es la segunda causa de defunción en jóvenes entre los 15 y los 29 años.

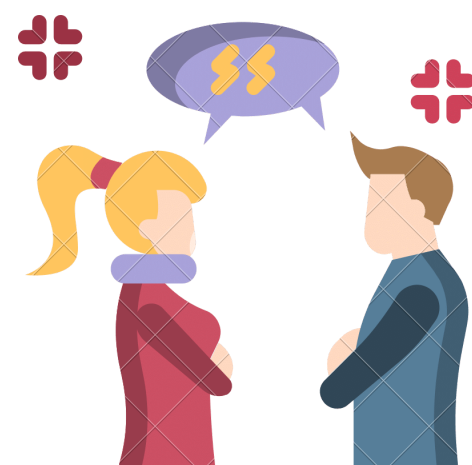


Factores Estresantes



Puede generar pensamientos suicidas, situaciones en las que su capacidad para afrontar las tensiones de la vida son muy bajas.

- Los problemas económicos
- Las rupturas de relaciones
- Los dolores y enfermedades crónicos
- vivir conflictos
- Catástrofes
- Actos violentos
- Abusos
- Pérdida de seres queridos
- Sensación de aislamiento



El principal factor de riesgo es un intento de suicidio previo

Estrategias de afrontamiento

Es importante recordar cuales son tus razones para vivir, aquellas que te impulsan a construir tus sueños y cumplir tus metas de vida.



1. Identifica tus razones para vivir

Recuerda cada día identificar tus razones para vivir, es importante saber que es lo que te motiva a hacer las cosas.

¿Por qué te levantas todos los días?

¿Cuáles son tus motivaciones diarias?



2. El cambio hace parte de tu vida

En la vida nos enfrentamos a un cambio constante ya que ésta hace parte de una constante transformación.

Piensa en la siguiente frase “nadie puede bañarse dos veces en el mismo río” es porque los ríos, el mundo, las aguas e incluso nosotros mismos, estamos en constante transformación.

¿Qué enseñanza te deja esta pequeña reflexión?



3. La importancia mía

Reconóciate como una persona importante, tanto para ti mismo, como para las personas que te rodean. Recuerda que la magia de las palabras, algunas pueden ser destructivas y otras pueden ser constructivas, escribe a continuación algunos ejemplos.



Palabras constructivas

Palabras destructivas

3. Tus emociones son importantes

Es importante validar tus emociones e identificarlas, esto te permite tener control sobre las mismas y hacerle frente a lo que se te pueda presentar.

Describe como te sientes en este momento





4. Vuelve a empezar

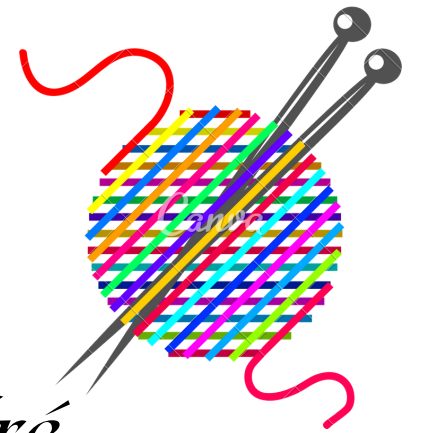
Aunque sientas el cansancio, aunque el triunfo te abandone, aunque el dolor te lastime, aunque un negocio se quiebre, aunque una traición te hiera, aunque una relación se apague, aunque el dolor te queme los ojos, aunque ignoren tus esfuerzos, aunque la ingratitud sea la paga, aunque la incompreensión corte tu risa, aunque todo parezca nada... Vuelve a empezar.

-Mario Benedetti

¿Qué le dirías a una persona que este pasando por un momento difícil?



Tejiendo vínculos



*"Si ayudo a una persona a tener esperanza, no habré
vivido en vano"*

Luther King

Este apartado te va a permitir comprender lo importante de identificar las redes de apoyo que te rodean, tanto en lo personal, profesional, educativo, social como también en lo laboral. Según Sluzki (1996), el modelo de red social es definido como "la suma de todas las relaciones que un individuo percibe como significativas o define como diferenciadas de la masa anónima de la sociedad" (p.42)

La red social personal, puede ser registrada en forma de mapa mínimo que incluye a todos los individuos con los que interactúa una persona dada (sluzki ,1996). El mapa puede ser sistematizado en cuatro cuadrantes, a saber:

Familia



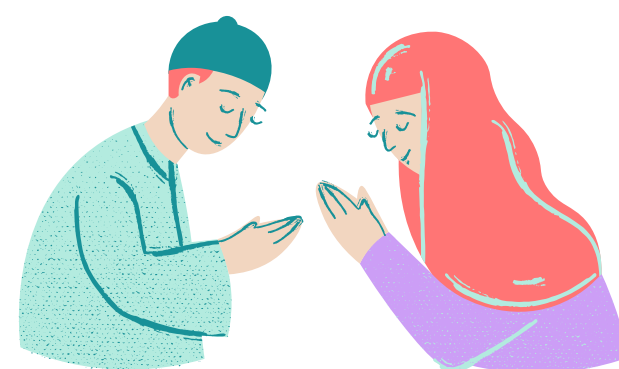
Amistades



Relaciones laborales

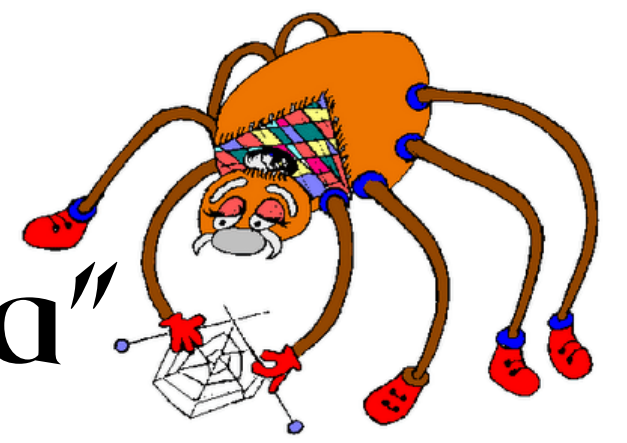


Relaciones comunitarias



Es importante contar con estas redes de apoyo, puesto que permiten desarrollarnos en los diferentes campos sociales y personales, para una mejor adaptación frente a las distintas circunstancias que nos presenta el día a día, gracias a la construcción de dichos vínculos los cuales tejemos en el proceso como seres humanos en los diferentes sistemas.

Cuento "La araña tejedora"



Cuentan que el otro día fue el cumpleaños de la araña más vieja del bosque. Hizo una fiesta a lo grande e invitó a todos sus amigos y amigas; a las ardillas trepadoras, a las hormigas trabajadoras, al pájaro carpintero, a la manada de lobos solitarios, a las ranas cantarinas del lago...no faltó nadie, porque todos amaban a aquella araña longeva y entrañable.

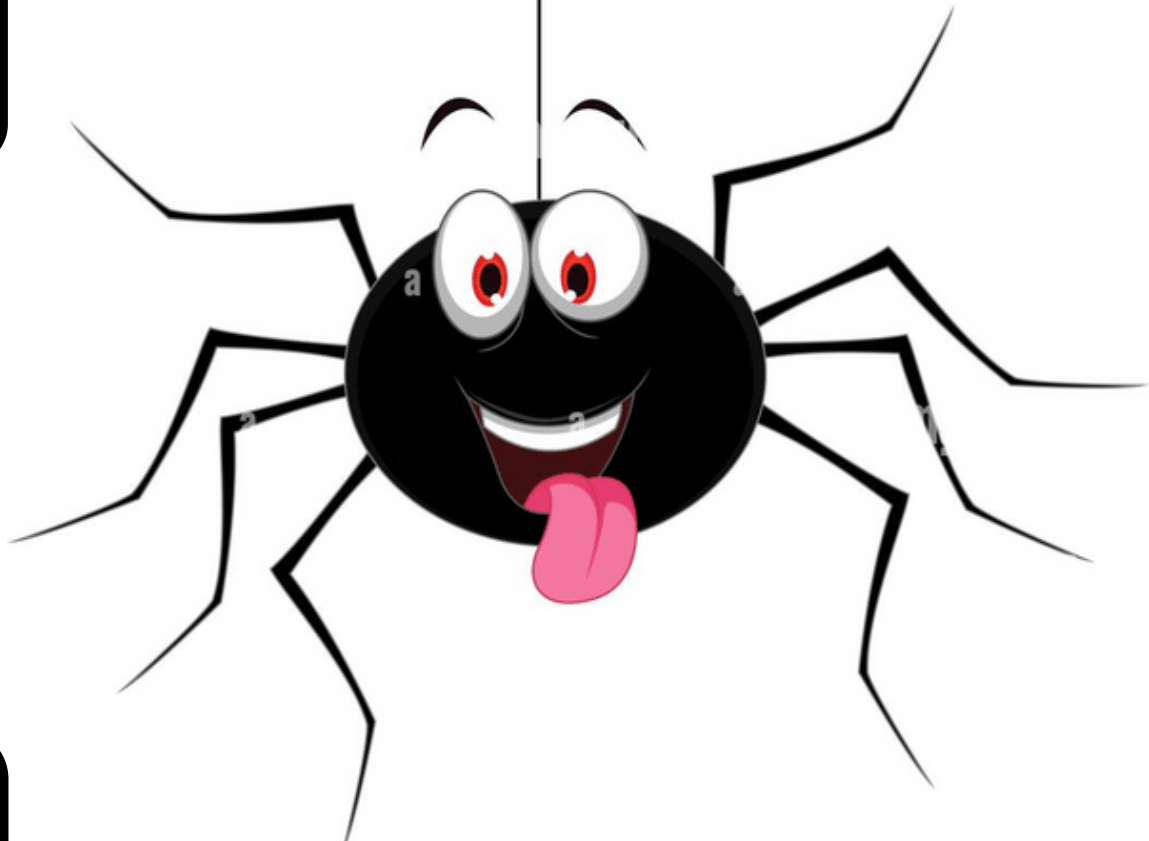
Ella se puso las mejores galas, estaba tan contenta. Aquel día hizo cien años que llegó a este mundo y que empezó a tejer su vida. Le encantaba tejer era una de las mejores y ahora, recordaba cuanto había tejido en todos y cada uno de aquellos maravillosos años. Se acordaba de momentos vividos; cuando de pequeña se tuvo que cambiar de bosque porque una tremenda lluvia de verano arrasó su casa, cuando conoció el amor y se enamoró, cuando nació su primera hija y siempre la llevaba enganchada a su espalda, cuando aquella vez casi pierde una pata en un incendio provocado y muchas cosas más. Ella decía que tejía la bufanda de su vida, y aquella bufanda era de mil colores: colores vivos, apagados, colores pastel, tonalidades de un mismo color, colores mezclados, fuertes..."como todo en esta vida" se decía a sí misma.

Cuando a la fiesta llegó todo el mundo, estaba emocionada. Les dio las gracias por aquel regalo, el de la presencia, y a cada uno les fue dando un pedazo de ella, un pedazo de bufanda de su vida. Repartió sus mejores recuerdos, los momentos amargos, dio sensaciones felices, también el llanto de la amargura, lágrimas de alegría, un pedazo de tiempo perdido, también les regaló las emociones más profundas y las más tristes, dio también momentos compartidos y ratos en soledad y hasta regaló su amor más sincero...y su bufanda de vida se iba haciendo cada vez más pequeña, pero ella cada vez que daba un pedacito de sí misma se sentía más y más feliz. Hasta que llegó el último pedazo que humildemente se guardó para ella. Se lo guardó muy cerca del corazón, dónde se almacenan cada uno de los instantes vividos. Aquel día fue la araña más feliz y afortunada del mundo y cuando se fue a dormir pensó: "mañana empezaré a tejer otra bufanda de mi vida, y la tejeré nuevamente de mil colores, como todo en esta vida".

ADAPTACIÓN CUENTO KIM COMAS



Reflexión



Tú eres importante para otro

No estas sol@

Cada persona se lleva algo de ti

Tus vivencias te permiten comprender al otro

Compartir con otros, también te permite conocerte

Aprende las lecciones de la vida

Buscar ayuda no te hace dependiente de otro

Sigue tejiendo tú vida

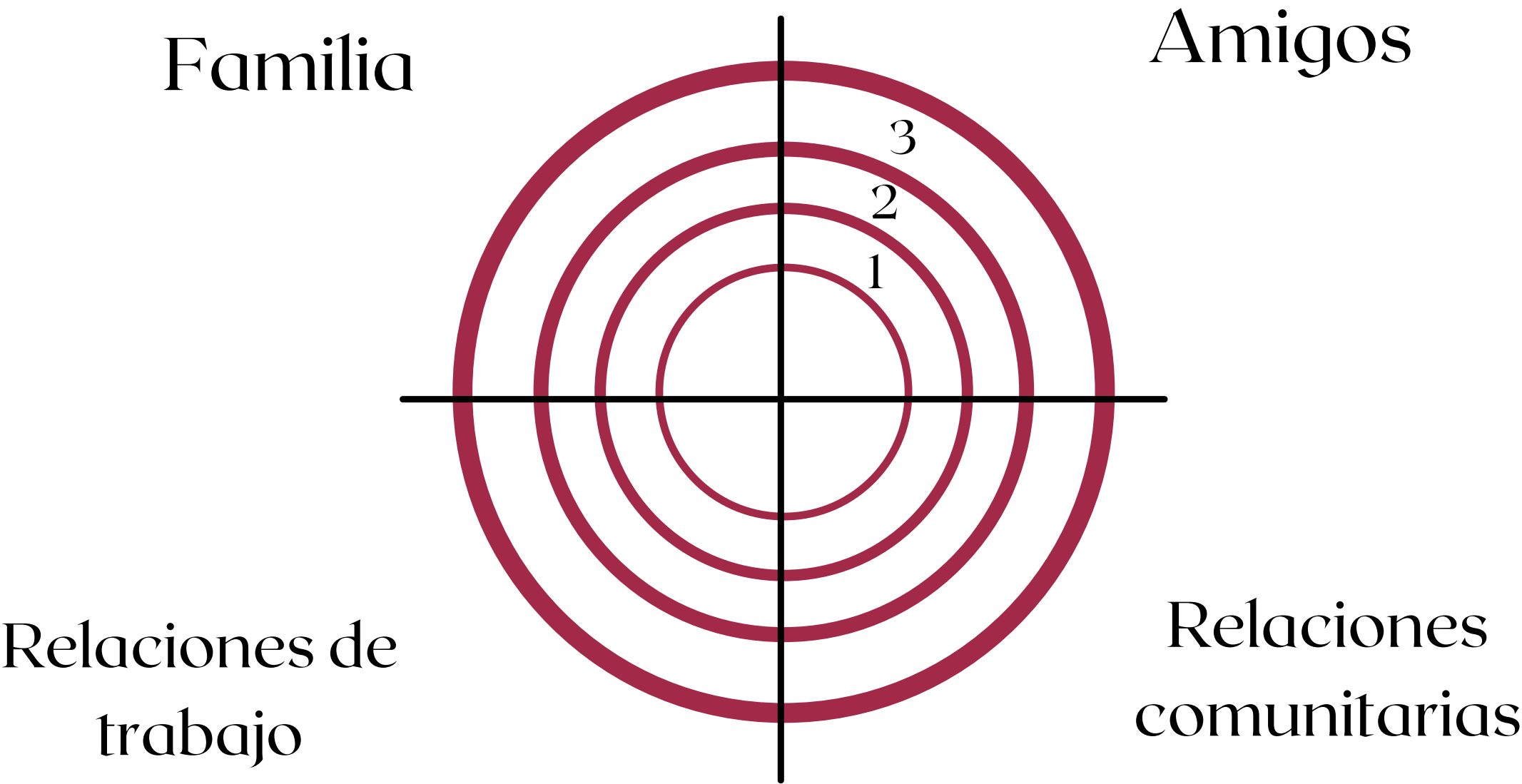
¿Qué reflexión te dejó el cuento?

Pregunta reflexiva

¿Qué harás para seguir tejiendo tú red de apoyo?

Actividad

Identifica las personas que hacen parte de tu red de apoyo y ubícalas en el cuadrante dependiendo su cercanía.



- 1.Relaciones intimas

2.Relaciones sociales

3.Conocidos



Primeros Auxilios Psicológicos

“Yo estoy en tus zapatos”

“No se puede sanar lo que te niegas a afrontar”

9.1 ¿Qué son los primeros auxilios psicológicos?

Es una técnica de ayuda humanitaria para personas que se encuentran en situación de crisis o ante un incidente, se aplica entre la fase de shock y el período de adaptación para mitigar afectaciones futuras.

El modelo **ABCDE** es una guía práctica para aplicar los **PAP**

Montenegro y Cabello (2016).

Escucha Activa

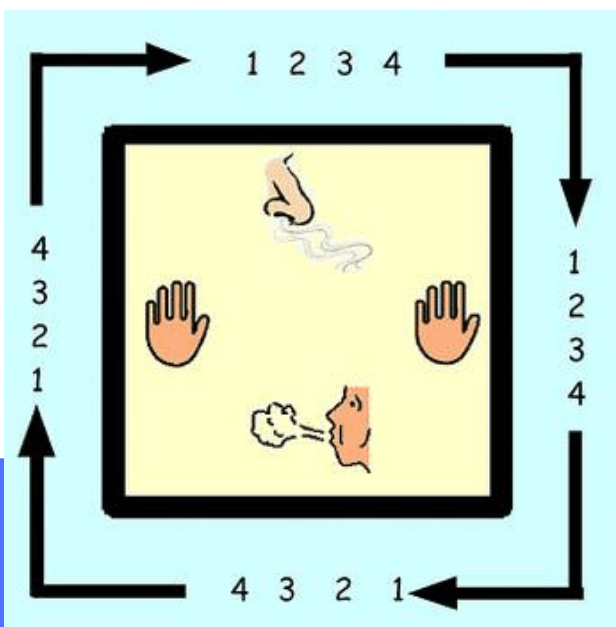
Brindar apoyo y hacer sentir escuchada a la persona
Es importante:

- Contacto visual
- Permanezca cerca del afectado
- Ayúdele a ordenar su relato
- No se apresure a dar una solución



Reentrenamiento en (B)entilación

Invite a la persona a realizar estos ejercicio de respiración



4x4

Abrazo Mariposa

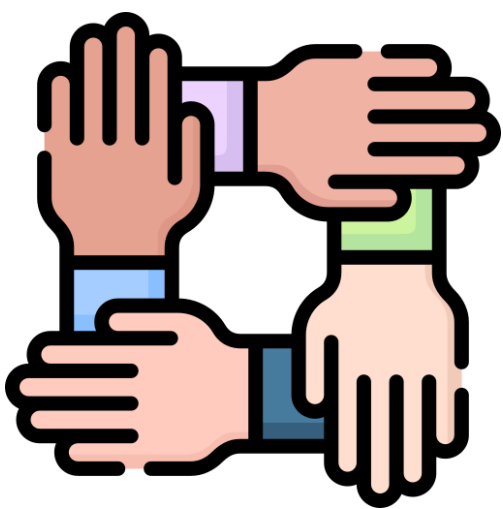
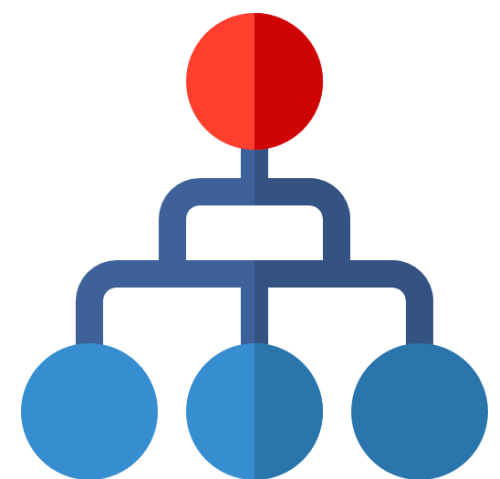
Con una postura relajada:

- Inhale 4 tiempos,
 - Sostenga 4 tiempos,
 - Exhale 4 tiempos,
 - Sostenga 4 tiempos.
- Cruce los brazo sobre su pecho y coloque cada mano en el hombro contrario
 - Mueva alternamente las manos de forma que toque suavemente el pecho

Categorización de necesidades

Escuche el relato, identifique y priorice las preocupaciones del afectado

- ¿Qué necesita en este momento?
- ¿Qué es lo mas urgente?
- ¿Cuál es el primer paso?



Derivación a redes de apoyo

Contactar a personas o servicios que puedan ayudar a satisfacer las necesidades identificadas

- Facilite el contacto con familiares, amigos o compañeros de trabajo
- Informe acerca de lugares o instituciones que puedan brindar ayuda a la persona

PsicoEducación

Promover estrategias de respuesta positiva ante el estrés y la crisis

Explicar que durante la crisis es normal tener ciertas reacciones:

- Emocionales: Shock, terror, irritabilidad, tristeza, culpa, rabia, empatía, impotencia, etc.
- Físicas: Dolor de cabeza, insomnio, fatiga, perdida de apetito, etc.
- Cognitivas: Dificultad para concentrarse, tomar decisiones o recordar ciertos elementos, etc.
- Interpersonales : Retraimiento, irritabilidad, desconfianza, culpar a otros, abandono, sobreprotección, etc.

Jara (2008).

10. Humanización en la comunicación



“Es imposible no comunicarse” Paul Watzlawick.

Comunicación asertiva



La asertividad es la capacidad que tenemos para expresar esas emociones, opiniones, ideas o necesidades de manera directa, clara, sencilla y honesta, defendiendo nuestros derechos y respetando los de los demás.



Para entender mejor la asertividad, conozcamos los diferentes tipos de comunicación que existen.

Estilo pasivo Estilo asertivo Estilo agresivo



En las conversaciones no suelen expresar sus pensamientos, ideas, o emociones colocándose por debajo de la otra persona. Esto puede deberse a la falta de confianza, el miedo, y baja autoestima.

Es una actitud personal positiva a la hora de comunicarnos, respetándonos y respetando al otro. Es tener empatía.

En este tipo de comunicación, las personas tienden a posicionarse por encima de la otra y quieren imponer su punto de vista. Les falta sensibilidad y empatía.

(Gutiérrez, 2017)

La comunicación es una habilidad humana indispensable para cualquier relación. En el ámbito sanitario una comunicación asertiva con el paciente fortalece la confianza y la empatía, además:

- Nos permite tener una mayor sensación de control sobre el entorno y sobre nosotros mismos.
- Tener control sobre uno mismo y poner límites mejora la autoestima.
- La asertividad no busca el conflicto, sino que se basa en la comunicación eficiente y, por tanto, empodera a la persona.
- Mejora el bienestar y la satisfacción vital y ayuda a vivir situaciones y experiencias más gratificantes.
- Provoca una mejora en las relaciones de trabajo que es fruto de una mejor comunicación, honestidad y sinceridad.
- Mejora el autoconocimiento y la gestión emocional.
- Permite resolver conflictos y evitar que los problemas se magnifiquen.



¿Cómo ser asertivos?

Para mejorar la interacción con otras personas debes aprender a:

- o Reconocer que tu opinión y la de los demás es importante y valiosa.

- o Saber como y cuando pedir favores a tus compañeros.

- o Escuchar.

- o Decir cumplidos.

- o Decir NO.

- o Ser claro (*Evitar ambigüedades*).

- o Ser concreto (*Evitar abstracciones*).

- o Ser cortés (*Evitar la agresividad*).

- o Ser conciso (*No le des vueltas al asunto, ve al punto*).



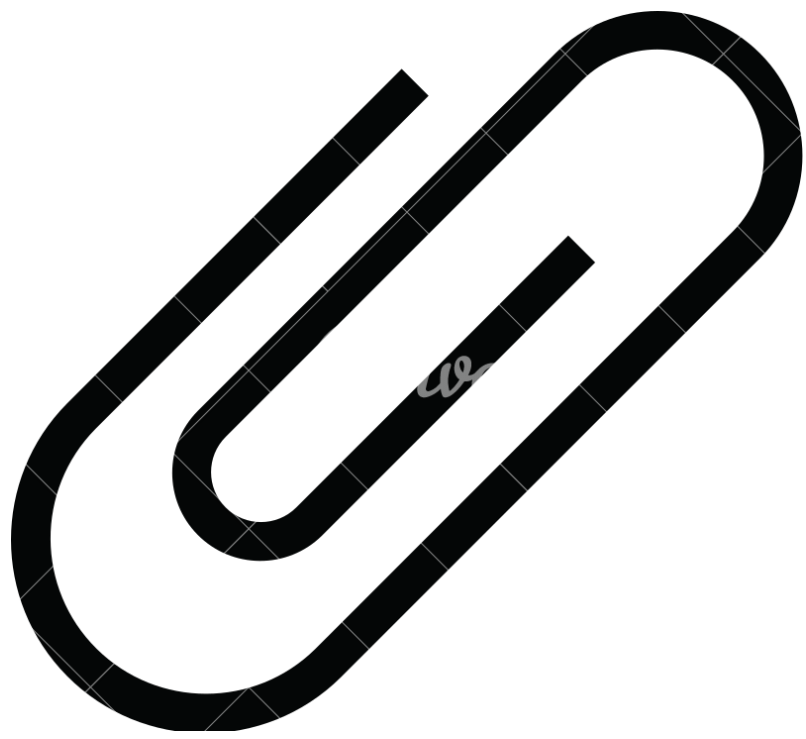
- ✓ Recuerda generar confianza y establecer canales de comunicación eficaces que permitan escuchar las necesidades, sentimientos, deseos y opiniones del paciente o usuario.



Referencias

- Aguado, J., Bátiz, A. & Quintana, S. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. Medicina y Seguridad del trabajo, 59(231), 259-275.
- Amorós, V. (1980). Acerca del psicólogo clínico. Revista Latinoamericana de Psicología, 12 (2), 363-369. ISSN: 0120-0534. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80512213>
- Aguilar-Morales, J. E., & Vargas-Mendoza, J. E. (2010). Comunicación asertiva. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología AC.
- Calderón, M; González, G; Salazar, P; Washburn, S. (2012). Aprendiendo sobre las emociones: manual de educación emocional. Editorial San José. Recuperado de: <https://cecesica.info/sites/default/files/docs/Aprendiendo-emociones-manual.pdf>
- Castillo, I; Ledo, H y Del Pino Calzada, Y. (2012). Técnicas narrativas: un enfoque psicoterapéutico. Norte de salud mental, vol. X (42); (p. 59-66). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3910979.pdf>.
- Castro, M. (2013). Técnica de relajación. Comunicación, estrés y accidentabilidad. Recuperado de: <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/10704/CC%2043%20art%2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Corsino, E. L. (2000). Estrés: Concepto, causas y control. Extraído el, 3. Recuperado de <http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>
- Davis, M., McKay, M. & Eshelman, E. (2002). Técnicas de autocontrol emocional. Ed. Martínez Roca: España.
- Espinoza, A., Pernas, I. & González, R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. Humanidades médicas, 18(3), 697-717.
- Fernández, E; Martín, M y Dominguez, J. (2009). Procesos psicológicos. Editorial Pirámide, Madrid España. Recuperado de: https://jomrelax.com/upload/files/2021/09/kFoPg7LXMUR66T5r7Q2_21_097beecf21eb54b721cf25709cbe97eb_file.pdf
- Flórez, S. D. (2002). Duelo. In Anales del sistema sanitario de Navarra. Vol. 25, 77-85. <https://recyt.fecyt.es/index.php/assn/article/view/5545>
- Garzón, D. (2008). Autorreferencia y estilo terapéutico: su intersección en la formación de terapeutas sistémicos. Diversitas: Perspectivas en psicología, 4(1), 159-171. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67940113.pdf>
- Guevara, L. (2011). La inteligencia emocional. Revista digital para profesionales de la enseñanza, (12), pp 1-12. <https://www.feandalucia.ccoo.es/docuipdf.aspx?d=7866&s=>
- Gutiérrez, L. (2017). Comunicación asertiva: análisis bibliográfico de las propuestas pedagógicas implementadas en el aula para lograr contextos educativos de sana convivencia en el desarrollo de una comunicación asertiva. Universidad Distrital, Bogotá DC, Trabajo de grado. Recuperado de: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/12970/1/Guti%20c%20a9rrezSolanoL.auraFernanda2018.pdf>
- Hernández, P. A. H., Ramírez, M. A. C., & Sánchez, D. C. (2008). Humanizar los contextos de salud, cuestión de liderazgo. Investigación y educación en enfermería, 26(2), 218-225. <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105212447004.pdf>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2019). Suicidio de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en Colombia. Observatorio del bienestar de la niñez. https://www.icbf.gov.co/system/files/infografia_suicidio_vf._vb_21.09.20.pdf
- Jara, S. (2008). Técnicas de relajación e imaginación. Departamento de Psiquiatría y Salud Mental Sur. https://www.academia.edu/25435658/Tecnicas_de_le_relajacion_de_imaginaria
- Jarero, Ignacio Nacho & Artigas, Lucina. (2021). El Abrazo de la Mariposa Método de Terapia EMDR para la Autoadministración de Estimulación Bilateral. https://www.researchgate.net/publication/340385520_El_Abrazo_de_la_Mariposa_Metodo_de_Terapia_EMDR_para_la_Autoadministracion_de_Estimulacion_Bilateral
- Kübler-Ross, E. (2017). Sobre la muerte y los moribundos: Alivio del sufrimiento psicológico. Debolsillo. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=38IIDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=K%C3%BCbler-Ross,+Sobre+la+muerte+y+los+moribundos&ots=yjOd3e9Acl&sig=EX_w8x0szb3eH-sjmbRbWQTTL5A#v=onepage&q=K%C3%BCbler-Ross%2C%20Sobre%20la%20muerte%20y%20los%20moribundos&f=false
- León-Amenero, D., & Huarcaya-Victoria, J. (2019). El duelo y cómo dar malas noticias en medicina. In Anales de la Facultad de Medicina (Vol. 80, No. 1, pp. 86-91). UNMSM. Facultad de Medicina. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=SI025-55832019000100016&script=sci_arttext
- Llácer, L. A., Campos, M. R., Martín, P. B., & Marín, M. P. (2019). Modelos psicológicos del duelo: una revisión teórica. Calidad de vida y salud, 12(1). Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). Boletín de salud mental: conducta suicida. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/boletin-conducta-suicida.pdf>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (2019). Suicidio de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en Colombia. Observatorio del bienestar de la niñez. recuperado de: https://www.icbf.gov.co/system/files/infografia_suicidio_vf._vb_21.09.20.pdf
- Institución Colombiano de Bienestar Familiar (2020). Un asunto que nos convoca a todos. Gobierno de Colombia. recuperado de: <https://www.icbf.gov.co/mis-manos-te-ensenan/el-suicidio-un-asunto-que-nos-convoca-todos>
- Montenegro, P. & Cabello, R. (2016). Manual ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos. Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de https://www.preventionweb.net/files/59897_auxiliar.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (OMS). (2006). Prevención del Suicidio: Un instrumento de trabajo. Recuperado de https://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.pdf
- Prettel, O. (2007). Técnica de la silla vacía. Centro de orientación y desarrollo humano. Recuperado de: <https://prettel.files.wordpress.com/2007/03/la-silla-vacia.pdf>
- Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.ª ed., [versión 23.4 en línea]. <https://dle.rae.es> [29 de agosto 2021].
- Rojas Jara, M. P., & Hurtado Peña, Y. A. (2018). Primeros auxilios psicológicos en el manejo de duelo ante la pérdida del conyugue. Trabajo de grado). Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5095/1/2018_primeros_auxilios_psicologicos.pdf
- Sánchez Bolívar, M. A. (2017). Identificación de estrategias para la humanización y calidad en la prestación de los servicios de salud en Bogotá Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15811/SanchezBolívarMayraAlejandra2016.pdf;sequence=3>
- Sluzki, C. (1996). La red social: Frontera de la práctica sistémica [The social network. Systemic practice frontier]. Barcelona: Gidesa
- Vasquez, Edgar (2016). Mindfulness: Conceptos generales, psicoterapia y aplicaciones clínicas. Rev Neuropsiquiatr 79 (1). Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v79n1/a06v79n1.pdf>
- Tizón, J. L. (2004). Pérdida, pena, duelo. Vivencias, investigación y asistencia (Vol. 12). Grupo Planeta (GBS).
- Vigo, M. (2014). Las emociones básicas y la ira [Trabajo de grado]. Universidad CEU Cardenal Herrera. Recuperado de: https://repositorioinstitucional.ceu.es/bitstream/10637/6989/1/Vigo%20Arroyo%2C%20Visitaci%C3%B3n_TFG_Las%20emociones%20b%C3%A1sicas%20y%20la%20ira.pdf





Anexos





UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
SIEGLO VILLAVICENCIO
VIGILADA MINEDUCACIÓN - SINCE 1984

Docente Asesor. Páez, Mario. - Mg Psicología
clínica y de la familia
Psicólogos en formación: Barreto, Laura,
Castro Lina, Cuero Katherin, Gonzales Juan,
Hernández Diego, López Sofia, & Silva Maroli.



COMUNICACIÓN HUMANIZADA



"Es imposible no comunicarse" Watzlawick.

La asertividad es la habilidad de expresar nuestras opiniones, necesidades, emociones, deseos de una manera amable, franca, abierta y directa, logrando decir lo que queremos sin agredir, ni sometiéndose a la voluntad de otros.



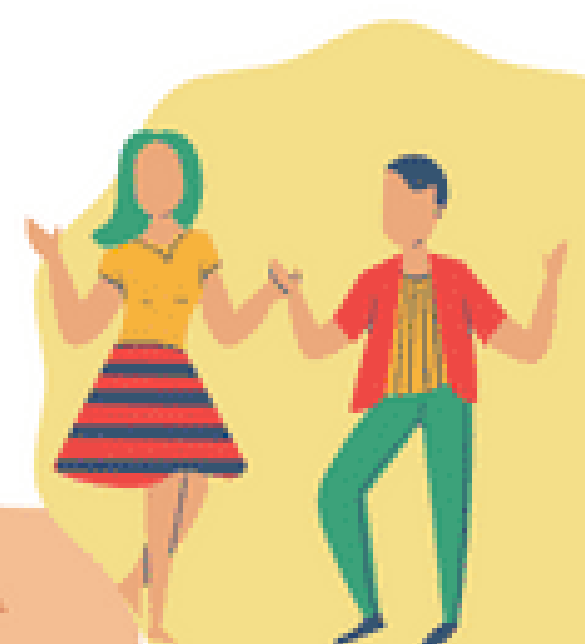
HAY 3 ESTILOS DE COMUNICACION

- ✗ **Estilo Pasivo:** La persona evita los conflictos, no expresa lo que piensa u opina, y no defiende sus derechos frente a los demás.
- ✗ **Estilo Agresivo:** La persona se expresa de una forma agresiva. No busca un acuerdo o una solución, sino que su finalidad al discutir es tener la razón y/o "atacar" al otro.
- ✓ **Estilo Asertivo:** La persona es empática, defiende sus intereses y respeta los de los demás. Busca llegar a un acuerdo, no le interesa "ganar".



¿COMO SER ASERTIVO?

1. Aprenda a decir "no" o mostrar su postura hacia algo.
 - Manifieste su propia postura ante un tema o demanda.
 - Exprese un razonamiento para explicar/justificar su postura o sentimientos.
 - Exprese comprensión hacia las posturas, sentimientos o demandas del otro.
2. Aprenda a pedir favores y reaccionar ante un ataque.
 - Exprese la presencia de un problema que le parezca debe ser modificado.
 - Pida cuando es necesario.
 - Pida clarificaciones si hay algo que no tenga claro.
3. Aprenda a expresar sentimientos.
 - Exprese gratitud, afecto y admiración.
 - Exprese insatisfacción, dolor, desconcierto...



Referencias:

Castanyer, O. (2010). La asertividad. Expresión de una sana autoestima. Bilbao: Desclee de Brouwer. España.