

**REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL**

***“Manejo del estrés laboral (síndrome de Burnout) en personal de salud del Hospital “Vasco de Quiroga” del ISSSTE en Morelia Michoacán.***

**Autor: María del Refugio Parra Olea**

**Tesis presentada para obtener el título de:  
Maestría en Psicoterapia Familiar**

**Nombre del asesor:  
Mtra. María Inés Gómez del campo del paso  
Mtra. Lourdes Vargas Garduño**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación “Dr. Silvio Zavala” que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo “Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada”, se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.





**UVAQ**

**UNIVERSIDAD  
VASCO DE QUIROGA**

MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL (SÍNDROME DE BURNOUT) EN  
PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL "VASCO DE QUIROGA" DEL  
ISSSTE EN MORELIA, MICHOACÁN.

Tesis que para obtener el título de

**MAESTRA EN PSICOTERAPIA HUMANISTA**

Presenta:

**MARÍA DEL REFUGIO PARRA OLEA**

Asesores:

Mtra. María Inés Gómez del Campo del Paso

Mtra. Lourdes Vargas Garduño

RVOEMAES-9407001 CLAVE 16PSU0017N

Morelia, Mich. Marzo 2009

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
Presentación	3
Antecedentes	4
Justificación	6
Planteamiento del problema	7
Esbozo metodológico	8
Descripción de contenidos	9
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>10</b>
2. 1. ¿Cómo impacta el estrés en el desempeño de las actividades laborales?	11
2.1.1 ¿Qué es el Estrés?	11
2.1.2 Estrés laboral	14
2.1.3 Insatisfacción en el trabajo	18
2.1.4 Desgaste o fatiga	19
2. 1.5 Los daños para la salud	21
2.1.6 Manejo del estrés	24
2.2 ¿Qué es el síndrome de Burn – out?	31
2.2.1 Concepto	32
2.2.2 Causas	33
2.2.3 Etiología	36
2.2.4 Características	37
2.2.5 Manifestaciones	41
2.2.6 Prevención	42
2.2.7 Tratamiento	46

2.3	¿Pueden las técnicas gestálticas reducir el estrés laboral?	48
2.3.1	Definición	48
2.3.2	Psicoterapia gestáltica	50
2.3.3	Técnicas gestálticas	59
2.3.4	Técnicas de relajación	69
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>73</b>
3.1	Tipo de estudio	73
3.2	Método	74
3.3	Sujetos	74
3.4	Técnicas y estrategias	77
3.5	Instrumentos	78
3.6	Materiales	78
3.7	Procedimientos	78
<b>4.</b>	<b>TRABAJO DE CAMPO</b>	<b>79</b>
4.1	Escenario	79
4.2	Categorías	85
4.3	Análisis de datos	85
<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>113</b>
<b>6.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>118</b>
<b>7.</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>121</b>

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Presentación**

La idea de este estudio surgió al observar y atender en consulta a compañeras que laboran en esta unidad y que manifiestan algunos síntomas asociados con el síndrome de Burn – out como son el cansancio, malestar general, insensibilidad, desgano. Es por eso que decidí realizar una investigación que aborde los temas del estrés y su manera de manejarlo.

Elijo trabajar con personas que laboran en el área hospitalaria ya que es común que este personal se enfrente a situaciones donde está en juego la vida de las personas. Y el estrés que deriva de esto implica el desarrollo de problemas conductuales como el burnout, y otros problemas de salud y psicológicos como pueden ser ansiedad o depresión.

Actualmente este tema es importante porque afecta el bienestar psicológico de los trabajadores que en estas áreas se desarrollan, además afecta la calidad y tratamiento que se les brinda a sus pacientes y puede tener influencia en el funcionamiento de toda la unidad hospitalaria.

En este problema tiene un papel muy importante la presión del trabajo y el ambiente físico que envuelve al profesional. De hecho, se puede definir como un estrés laboral prolongado. Les sucede a muchas personas para quienes el trabajo se ha convertido en una fuente continua de estrés, angustia e insatisfacción. Los individuos se sienten desgastados y agotados por la percepción continua de presión en su trabajo.

Se calcula que alrededor de dos tercios de todas las enfermedades están relacionadas con el estrés laboral y aunque no se trata de una relación de causa-efecto, el estrés laboral es un factor importante que interactúa con otras variables biológicas, psicológicas y sociales, dando lugar a numerosas enfermedades físicas y mentales.

El estrés y el burnout, se han convertido en un problema social y de salud pública. A fines del decenio pasado, la Organización Internacional del Trabajo planteaba su

preocupación ante el aumento de los índices de estrés laboral en el mundo. Para ese organismo, el estrés en el trabajo es uno de los grandes desafíos que se presentan a los gobiernos, a los empleadores y a los sindicatos.

Este síndrome debe darse a conocer para que no se extienda como una epidemia por todos los centros de trabajo. El desconocimiento y su negación fomentan que se padezca y, por ello, es fundamental dar a conocer medidas preventivas, sus tipos, fases y los recursos legales de los que disponemos para hacerle frente.

En el presente trabajo, mi interés es el propiciar que los participantes en un taller de técnicas gestálticas para la reducción del estrés, sean conscientes de la manera en que están manejando el estrés y que al conocer esto puedan aprender a manejarlo de manera más asertiva y puedan aplicarlo en todos los aspectos de su vida.

El presente proyecto de investigación se elabora con la finalidad de trabajar con el personal del hospital del ISSSTE, aspectos relacionados con este síndrome.

## **1.2 ANTECEDENTES**

El término burn-out fue introducido en la década de los setenta y su empleo se ha incrementado a ritmo acelerado. Fue conocido por primera vez por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger en 1974 quien lo definió como desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos.

Es una situación en la que el trabajador se percibe impotente para hacer frente a los problemas que le genera su entorno laboral y su entorno social.

También ha sido definido como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo y pérdida de interés por los clientes y que aparece en las organizaciones de servicio (Maslach y Pines, 1977).

Las profesiones relacionadas con el mundo sanitario, de la educación o la administración pública suelen ser las que más incidencia reflejen en las estadísticas porque están en contacto con personas con problemas y suelen ser ellos los que

deben solucionar esos problemas. La frustración se produce cuando ven que su trabajo no es productivo y sienten que su trabajo no es reconocido.

Investigadores de la Universidad de Harvard, de Estados Unidos, realizaron un seguimiento, durante cuatro años, a 21.290 enfermeras para evaluar las condiciones que influían en el estado de salud física y emocional de estas trabajadoras. El estudio demostró que, con el tiempo, las mujeres con actividades que demandan una alta carga laboral, con poco control sobre ella, y escaso apoyo de su entorno laboral, presentan una disminución importante de sus niveles de salud emocional y física, y un deterioro de sus habilidades.

En México, una investigación que tenía como objetivo establecer una aproximación al perfil de riesgo de burnout en el personal sanitario (en 294 profesionales de atención primaria y atención especializada) llegó a la conclusión de que el perfil epidemiológico de riesgo es: una mujer de más de 44 años sin pareja estable (por separación, divorcio o viudez), con más de 19 años de antigüedad en la profesión y más de 11 en el mismo lugar de trabajo, profesional de atención especializada, con más de 21 pacientes diarios a su cargo, a los que dedica más del 70 por ciento de la jornada laboral, y a ésta, entre 36 y 40 horas semanales (Atance, 1997).

En la información recopilada puedo notar que los trabajos de investigación que abordan este tema, se centran en la descripción del síndrome, en las variables que intervienen, las consecuencias del síndrome o análisis estadísticos de los instrumentos de medida. Existe una investigación realizada en el 2004 que se refiere a las instituciones de salud y el autocuidado de los médicos, donde se concluye que estos tienen dificultades para prodigarse cuidados para proteger su salud. Y que las instituciones de salud carecen de programas y espacios que promuevan el autocuidado en los trabajadores que laboran en ellos. Pero no encontramos investigaciones donde se analicen o se lleven a cabo estrategias de intervención para la prevención y tratamiento del burnout.

Furanham (2001) hace referencia a una investigación de Cooper y Sauri (1991) en donde compararon a un grupo que recibió asesoría acerca del estrés y a un grupo similar al que no se le ofreció ésta. Y llegaron a la conclusión de que los miembros

del grupo asesorado registraron una reducción del ausentismo, la ansiedad y la depresión y un aumento en la autoestima.

Por lo que considero necesario que además de conocer la prevalencia del síndrome en nuestra ciudad, también es importante diseñar programas de tratamiento y prevención que incluyan estrategias que incidan en las variables asociadas con el burnout, incorporando programas de intervención individuales y grupales que contengan información para promover la identificación de factores de estrés laboral, sus efectos y adiestramiento en las habilidades necesarias para la reducción y afrontamiento de las situaciones de estrés. Ofreciéndoles información acerca del síndrome, su génesis y desarrollo así como estrategias para su manejo y control.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Durante el transcurso de mi vida profesional como trabajadora social y psicóloga del Hospital del ISSSTE, me ha tocado vivir muchos de los conflictos que entre los mismos compañeros se han enfrentado. También he observado cómo se realizan las actividades en forma mecánica, olvidando el lado humano que el personal de salud debe tener para con sus pacientes.

Entiendo que como personal que laboramos en un hospital, nos enfrentamos día a día a situaciones de vida y muerte. Nuestro trabajo puede ser emocionalmente agotador, y con esto ocasionar que vivamos en forma constante un estrés del cual nuestro cuerpo no puede recuperarse rápidamente, lo que viene a ocasionar problemas conductuales como es el burn – out y otros problemas de salud.

Uno de los grupos profesionales más afectados es el personal de salud que está expuesto a factores de riesgo relacionados con el trabajo, dado que el ejercicio profesional está orientado al servicio directo (trato con otras personas) es de vital importancia determinar las causas del síndrome, corregir y prevenir los efectos negativos con el fin de optimizar el ejercicio profesional.

Por lo que se hace necesario diseñar programas de prevención y tratamiento del síndrome, con programas de intervención individual y grupal, en donde se tratan de disminuir las actitudes perjudiciales que se asocian a este síndrome. Ya que para combatir el burnout se debe entrenar al sujeto para que identifique el papel que juegan sus actitudes en el origen y mantenimiento del estrés laboral. Además de ofrecer información que les permita identificar los estresores laborales, sus efectos y las habilidades que pueden desarrollar para disminuir los efectos de este síndrome.

Para diseñar este programa tomo en cuenta la terapia gestalt que permite atender a la persona de manera que le facilita ser lo que realmente es y se ocupa de lo que estamos experimentando día con día, permitiéndole percibir lo que está experimentando al realizar sus labores diarias.

#### **1. 4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

De acuerdo con lo anterior, planteo mi problema de investigación con base en la siguiente pregunta: *¿De que manera un taller de técnicas gestálticas para la reducción de estrés, proporciona herramientas para que el personal del Hospital “Vasco de Quiroga” del ISSSTE pueda manejar el síndrome de Burnout?* En seguida se presentan los objetivos correspondientes.

##### **Objetivo general**

Describir en que forma las técnicas gestalticas para reducción de estrés ayudan al personal de salud del Hospital del ISSSTE a manejar el Síndrome de Burn-out y sus niveles de estrés.

##### **Objetivos específicos**

- Elaborar un programa de manejo de estrés con base en técnicas gestálticas

- Difundir entre el personal de salud, información acerca del síndrome de Burnout y sus consecuencias
- Conocer en que forma se da un cambio en las personas que aprenden a controlar el estrés
- Prevenir los efectos negativos del síndrome con el fin de optimizar el ejercicio profesional
- Promover un curso que permita al personal de salud conocer técnicas para prevenir y tratar este problema.

## **1.5 ESBOZO METODOLÓGICO**

El presente trabajo se aborda desde la investigación cualitativa, llevando a cabo un taller de técnicas para la reducción del estrés, con enfoque gestalt y aplicando la técnicas de entrevista como retroalimentación de las actividades realizadas.

Utilizo la investigación cualitativa porque esta pretende dar cuenta de significados, acciones e interacciones de sujetos observados en un contexto específico. No está interesada en contar o medir cosas, más bien se interesa en preguntar, interpretar y relacionar lo observado, en construir un sentido sobre la problemática que estamos observando. Es interpretativa y trata de penetrar en el mundo personal de los sujetos. Además uso un taller con enfoque gestalt porque utiliza técnicas humanistas.

Se efectuó en las instalaciones de la unidad hospitalaria del ISSSTE y se llevó a cabo con personal que ahí labora y quien en forma voluntaria se inscribió para el desarrollo de este programa.

## **1.6 DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS**

El trabajo de investigación se estructuro de la siguiente manera, tomando en cuenta los contenidos temáticos que se relacionan con el problema de investigación.

El marco teórico que me servirá para ampliar el presente trabajo y me puede proporcionar ideas de cómo puedo abordar estos temas, además de proveerme de un marco de referencia para interpretar los resultados del estudio, comprende los siguientes apartados: el primer apartado abarcara lo que es el estrés, también se abordara la insatisfacción laboral y que consecuencias tiene esto para la salud. El segundo apartado habla del Burn – out y en el último apartado se exploran las técnicas gestalticas, y su relación para la disminución del estrés, además se mencionan las técnicas de relajación.

Para finalizar se mencionaran los hallazgos y conclusiones que se logran con los resultados de la investigación, así como el impacto de está a la psicoterapia humanista, y aspectos relacionados con la presente investigación.

## 2. MARCO TEÓRICO

El marco teórico cuya finalidad es ampliar todo lo relacionado con el tema del burnout y los temas que con él se relacionan de manera que nos proporcione un marco de referencia al que pueda acudir en el momento de interpretar los resultados de este estudio.

El primer apartado hace referencia a la manera en que el estrés impacta en el desempeño de las actividades laborales. Considero que es importante hablar del estrés ya que para llegar al burnout es necesario que hayamos experimentado el estrés y como éste puede llegar a fatigarnos o dañar la salud. En este capítulo se define el estrés laboral, la insatisfacción en el trabajo, el desgaste y los daños en la salud

El segundo apartado habla del burnout, intentando comprender y clarificar aspectos claves de este tema, por lo que se menciona el concepto de burnout, que lo causa, su etiología, características, manifestaciones, prevención y tratamiento de modo que el tema quede abarcado en su totalidad.

El último apartado trata sobre las técnicas gestálticas, iniciando con los fundamentos de la psicoterapia Gestalt, definiendo sus técnicas y formas de trabajo así como la importancia de las técnicas de relajación dentro de este enfoque de modo que sirvan de base teórica para la exploración que pretendo hacer en esta investigación.

Con estos temas pretendo obtener la información necesaria que me permita conocer acerca de este tema y la manera de abordarlo así como el modo de relacionarlo con la psicoterapia humanista.

## **2.1 ¿CÓMO IMPACTA EL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES LABORALES?**

### **2.1.1. ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?**

Una palabra clave en el presente trabajo es estrés, por lo que empezaré haciendo una definición de lo que varios autores escriben acerca de este tema.

La definición más simple la encontramos en el diccionario Larousse (2003) donde refiere que el estrés es una “situación de un individuo, que por exigir de ellos un rendimiento superior, los pone en riesgo de enfermar”.

Por otra parte en el libro de Maroto (2006), se nos refiere que la palabra estrés “proviene del latín stringere que significa apretar, oprimir, atar; también se entiende como un sentimiento de abandono, impotencia y soledad” (Pág. 3).

Algunos otros diccionarios la definen como una respuesta al organismo a diversos eventos.

Considero importante mencionar que el estrés es inherente a las personas y necesitamos de ciertas dosis en nuestra vida ya que nos ayuda a tener una vida activa y sana, con poco estrés podemos estar apáticos o débiles y un exceso nos ocasiona enfermedades.

Por lo que no debemos atribuir al estrés solo efectos negativos ya que este nos puede impulsar a progresar en la profesión, en el cuidado de nuestros hijos o para protestar por situaciones que consideramos injustas.

El estrés es indispensable para seguir adelante en la vida, aunque en psicología centramos la atención en condiciones que perjudican de algún modo la salud o la vida de las personas.

Basándome en estas definiciones considero que el estrés puede definirse como un estímulo que requiere de adaptación de parte del individuo. Es cualquier circunstancia que en forma inusual le exige al individuo un cambio en su modo de vida habitual.

Tomando en cuenta lo anterior podemos concluir que una dosis de estrés es saludable, pero que si este estrés se vuelve crónico puede perjudicar al organismo, por lo que me gustaría mencionar algunas causas más comunes por las que el individuo puede vivir situaciones de estrés.

### **Causas**

En la enciclopedia de psicología (1998) se menciona que el estrés ocasiona que la persona deba hacer frente a una serie de demandas que superan sus recursos, por lo que se ve incapacitada a responder con éxito a la situación, ya que las demandas pueden sobrepasar sus capacidades.

En el estrés se pueden distinguir dos aspectos fundamentales, por un lado las situaciones del entorno a las que podemos llamar “estresores” que pueden ser amenazantes y por otro lado la reacción del individuo. Ambos factores influyen para producir estrés.

La manera en que una persona interpreta una situación como poco deseable es lo que genera el estrés. Es nuestro comportamiento frente a diversas situaciones el que produce o intensifica la sensación de amenaza que sentimos.

Existen diferencias individuales asociadas a la percepción del estrés, ya que lo que una persona vive como una situación estresante, otra lo vivirá como un reto u oportunidad.

En el libro de Barragán (1998) se hace mención que el estrés se origina por la interacción entre el ambiente de la persona y las condiciones y características del individuo. Es el resultado de la combinación de ambos.

El ambiente en que nos desarrollamos también influye, ya que si la persona se desarrolla en un ambiente lleno de conflictos personales o insatisfacciones, hará que no nos sintamos bien con nosotros mismos y por lo tanto tampoco estaremos bien con los demás y ocasionara que sigamos generando ambientes hostiles por todos lados.

Otro aspecto importante para generar estrés son nuestras limitaciones de tiempo y espacio que nos hacen sentir tensos, sofocados e inseguros.

Cada persona puede tener uno o varios factores que lo estresen, pero algunos factores que se mencionan en el libro de Barragán (1998) como más estresantes que otros son:

- Desempleo
- Problemas en el trabajo: trabajar bajo presión, inestabilidad, conflictos con jefe o compañeros.
- Problemas económicos
- Problemas familiares: enfermedad, muerte, delincuencia, toxicomanías
- Problemas con la pareja: violencia familiar, desacuerdos
- Problemas ocasionados por los estilos de vida
- Problemas en las relaciones interpersonales
- Problemas en el control del consumo de alcohol y otras drogas

Según la Enciclopedia de Psicología (1998) el estrés ocasiona que la persona deba hacer frente a una serie de demandas que superan sus recursos, por lo que se ve incapacitada a responder con éxito a la situación, ya que las demandas pueden sobrepasar sus capacidades.

Entre las causas de estrés relativas al trabajo que podemos mencionar son la continua toma de decisiones, de cambio de funciones, por las cargas de trabajo que pueden ser excesivas o insuficientes, por responsabilidades excesivas, por aislamiento, por retroalimentación insuficiente o negativa, por las malas condiciones de trabajo, por tener dos trabajos, por el tipo de actividad que se realiza, por la incertidumbre de lo que ocurrirá cada día, etc. (Furnham, 2001).

Entre otras causas que han originado el estrés es la combinación de presiones del trabajo y de la familia, ya que la mayoría de parejas que trabajan se les dificulta mantener un equilibrio o perciben una falta de control sobre sus vidas al no existir suficiente tiempo para cumplir las obligaciones de ambas situaciones (Muchinsky, 2002).

El estrés puede alcanzar niveles tan altos, que a la persona se le hace difícil controlarlo y requiere de ayuda para hacerlo. Maroto (2006), menciona los siguientes niveles:

#### **Niveles de estrés**

- Etapa de alarma: aumento del nivel de adrenalina, la respiración se altera y el ritmo cardiaco aumenta.
- Etapa de resistencia: la persona hace frente a la situación, la manera de enfrentarla depende de su aprendizaje previo. El cuerpo se va resintiendo ya que no se le permite relajarse.
- Etapa de agotamiento: Se mantiene un exceso de tensión corporal, se controla para no expresar sus sentimientos y se somete constantemente hasta que su cuerpo ya no puede más y toda la tensión concentrada tiene que salir.

### **2.1.2 ESTRÉS LABORAL**

Los cambios en las estructuras laborales, están produciendo aumento en la insatisfacción laboral y sentimientos de estrés.

El estrés laboral es un fenómeno al que se le da cada día más importancia en la sociedad, tanto a nivel individual como organizacional. A nivel individual porque ha producido aumento en enfermedades. Y a nivel organizacional por su relación con la eficacia en el desempeño de las actividades y por la capacidad de la organización de ofrecer calidad de vida laboral.

No hay personas que se puedan considerar totalmente resistentes al estrés, sin embargo si hay personas que tienen un buen dominio de éste y que se mantienen equilibradas ante circunstancias adversas y escogen en forma adecuada el modo de afrontar el peligro.

Otras personas en cambio se sienten desestabilizados por hechos insignificantes y responden con sensaciones de tensión y malestar. Factores en el ambiente y en la persona interactúan para determinar la valoración que hagamos de una situación estresante. La valoración cognitiva de las exigencias y de los recursos es un proceso continuo y si se percibe desequilibrio entre ambos se llegara a la experiencia de estrés y a los intentos para afrontarlo y así recuperar la homeostasis (Furnham, 2001).

Es normal que todos lleguemos a estresarnos en algunas ocasiones, lo que es diferente es la frecuencia con que experimentamos estrés, la intensidad y duración del mismo. Así como el tiempo que una persona requiere para recuperarse de un hecho negativo y volver a un estado de tranquilidad, lo que contribuye a las consecuencias que puedan acontecer. (Enciclopedia de psicología, 1998).

“Los factores causantes de estrés de poca importancia y corta duración se consideran positivos porque hacen que nuestro cuerpo y nuestra mente estén más alerta, concentrados y enérgicos”. (Weiss, 2004. Pág. 17)

Es común que no nos demos cuenta de los grados de estrés al que nos enfrentamos cada día. “Si el estrés es demasiado intenso o persiste a lo largo de un período excesivo, los resultados beneficiosos quedan anulados”. (Weiss, 2004. Pág. 18).

La calidad de vida laboral o en el trabajo esta relacionada con la calidad de las condiciones de trabajo. Gil Monte (2006) lo define como la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr congruencia en su vida.

Gil Monte (2006) define el estrés laboral como un proceso complejo que se desarrolla cuando un desequilibrio entre las demandas del entorno y los recursos del individuo origina un cambio en su estado habitual de bienestar. Buendía (1998) define el estrés laboral como un estado de tensión personal o displacer.

El estrés laboral es ocasionado por distintos estresores, uno de ellos es la ausencia real o imaginaria, de adecuación entre los recursos personales y las demandas laborales.

Entre las causas que pueden originar el estrés laboral podemos encontrar la sobrecarga de trabajo, el cambio de actitud de algunos profesionales hacia las personas a quienes atiende y el uso de la tecnología que puede en muchas ocasiones ayudar a realizar el trabajo pero también lo puede dificultar ya que conlleva un cambio en las habilidades que el trabajador debe poner en práctica para desempeñar su trabajo. Otras causas pueden ser el ritmo de trabajo, el ambiente físico, las demandas de atención exigidas, la ambigüedad en las funciones o roles, la calidad de las relaciones interpersonales.

Las buenas relaciones entre los miembros de una organización son importantes para la salud de estos, pero las relaciones conflictivas o desconfiadas, que no perciben apoyo y que se muestran destructivas, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de la organización.

El trato desconsiderado de los superiores o los favoritismos, son fuente de conflictos interpersonal, y estos pueden ocasionar una autoevaluación negativa o sentimientos de fracaso profesional así como niveles de desgaste emocional. (Gil Monte, 2006)

Buendía (1998), menciona que hay cuatro razones para el progresivo aumento del estrés, y son los cambios tecnológicos que mencionamos anteriormente, otra causa es el incremento del nivel educacional de los trabajadores que no esta acorde con las expectativas asociadas al acceso a trabajos de alta capacitación. La tercera razón que menciona es que la política social no ha diseñado empleos que permitan niveles razonables de utilización de las capacidades. Y por último es el reducido número de intervenciones que tienen como objetivo reducir los niveles de estrés laboral.

La psicología que posee los conocimientos sobre los determinantes de la conducta humana, muchas veces no es reconocida por la sociedad, y por lo tanto no se contratan psicólogos para que diseñen programas o den asesoramiento a trabajadores estresados. La percepción de apoyo social es de crucial importancia para el individuo. Gil Monte (2006) menciona que el bienestar psicológico se asocia con la integración social del individuo. Con el apoyo social se puede obtener información, nuevas habilidades, refuerzo social y retroinformación acerca de las actividades que realizan.

Por otra parte Guillen y Guil (2000), sugieren para el manejo del estrés los grupos de apoyo cuyo objetivo es compartir experiencias, conseguir ayuda en conjunto, facilitar los sistemas de comunicación y realizar expresiones emocionales, para esto se requiere de alguien capacitado en las áreas de trabajo que lleve acabo estas funciones.

Los empleados estresados tienen niveles más bajos de rendimiento y son más propensos a faltar o abandonar su trabajo. Furnham (2001) menciona que las personas ansiosas, irritables y con baja autoestima suelen ser menos productivas y sentirse menos satisfecha con su trabajo y más tendiente al ausentismo.

Y como el trabajo no está aislado de los otros aspectos de la vida del individuo, el estrés laboral tiene implicaciones en la vida familiar y viceversa. Furnham (2001) habla de las consecuencias del estrés y menciona que el estrés no solo lo vive el individuo, sino también sus familias y las organizaciones. Por otro lado Guillen y

Guil (2000) mencionan que las emociones y las conductas de los trabajadores influyen en su bienestar personal y en el desarrollo de su trabajo.

### **2.1.3 INSATISFACCIÓN EN EL TRABAJO**

El trabajo y la ocupación de una persona juegan un papel importante en el sentimiento de identidad, en su autoestima y en su bienestar psicológico. Puede tener un valor intrínseco que es el valor que el individuo encuentra al desarrollarlo y un valor instrumental es que satisface las necesidades de la vida y sirve como un canal para la capacidad, inteligencia y conocimientos del individuo. (Muchinsky, 2002).

Para muchas personas el trabajo es la actividad central de sus vidas, le aporta identidad y valía personal. De hecho hay personas que le dan más importancia al trabajo que a otras áreas de su vida como la familia, la recreación, la religión o las relaciones sociales.

Es una actividad que permite poseer una percepción de utilidad personal y social de las personas.

Con lo anterior podemos concluir que la actividad laboral no solo tiene sentido profesional, sino implica al individuo en muchos otros aspectos de su vida, por lo que el trabajo está implicado en la autoestima del individuo, en su seguridad emocional, y sus necesidades humanas, como pueden ser, las de logro, de prestigio social, comunicación, etc. (Buendía, 1998).

Hay personas que solo ven el trabajo como un modo de subsistir, pero otras le dan un sentido personal, es lo que les gusta, es la fuente de estatus, de identidad y le permite llevar a cabo un rol.

Cuando el trabajo deja de cumplir estas funciones las personas pueden ser llevadas a sufrir una crisis existencial. Originando que el individuo pierda el compromiso adquirido hacia su trabajo y hacia los demás. (Gil Monte, 2006).

El trabajo tiene una función emocional. Cuando lo realizamos ocurren interacciones y existen relaciones interpersonales, que varían de duración e intensidad. Si las relaciones son positivas la persona experimentara emociones positivas, pero si están deterioradas, las emociones experimentadas serán negativas (Gil Monte, 2006).

Algunas fuentes estadísticas consideran que un 20 por ciento de los trabajadores sufren patologías de origen psicosocial. El diario el mundo, en la sección de sociedad del 10 de octubre del 2000 refiere que uno de cada 10 trabajadores de países industrializados sufre depresión, ansiedad, estrés o cansancio crónico, lo que trae consecuencias económicas y sociales en el trabajo.

#### **2.1.4 DESGASTE O FATIGA**

Los individuos que sufren de estrés crónico se sienten desgastados y cansados a nivel profesional y emocional.

Si las causas que estén originando el estrés que amenaza el bienestar de la persona, no pueden ser eliminados o manejados, se originan las consecuencias del estrés laboral.

El trabajo que se realiza en las organizaciones de servicios esta caracterizada por ser una actividad que demanda al individuo un esfuerzo emocional intenso, lo que favorece su deterioro emocional. (Gil Monte, 2006).

En las profesiones que están relacionadas con el área de la salud, el deterioro es mayor ya que estas personas están en contacto con el dolor y con la muerte. Además hay ocasiones en que aparte del trabajo se debe ofrecer apoyo emocional, careciendo

de los recursos necesarios para ofrecerlo, por lo que viven un grave deterioro emocional. Por otro lado la falta de reconocimiento profesional por parte de los pacientes ha sido identificada como uno de los principales factores que contribuye al estrés. Martínez (2004) menciona que la carga emocional del personal de salud para atender a pacientes moribundos o terminales puede llegar a ser insoportable para algunos. Y otro factor que menciona para el aumento del estrés son las amenazas de demandas judiciales por mala práctica profesional.

Hay trabajadores que presentan hacia sus pacientes preocupación, malestar personal, pena y se consideran responsables por las personas que atienden. Por lo que responder a las necesidades interpersonales o emocionales de los otros, en muchas ocasiones en situaciones muy estresantes, constituye la principal demanda del trabajo. Gil Monte (2006) menciona que el comportamiento de algunos profesionales de la salud hacia los pacientes depende de las creencias que los profesionales tienen sobre los pacientes y de las atribuciones que elaboran sobre su comportamiento

El cansancio que resulta de la tensión psicológica prolongada o la incapacidad para disminuir el ritmo relacionado con el trabajo, puede ocasionar sentimientos crónicos y generalizados de fatiga. Gil Monte (2006) refiere que un factor importante para el estrés es la acumulación de responsabilidades y expectativas desproporcionadas para el tiempo y los medios de que dispone, con lo cual se les obliga a realizar mal su trabajo.

El clima laboral esta constituido por factores del trabajo relacionados con la satisfacción laboral, y que en determinadas circunstancias puede ser causa de insatisfacción laboral y de estrés. Cuando el ambiente es malo puede verse insoportable para los que lo viven, y puede facilitar la aparición de conflictos interpersonales que empeoran el clima laboral además de ser causa de ausentismo y de abandono del trabajo.

### 2.1.5 LOS DAÑOS PARA LA SALUD

Existen factores ambientales relacionados con el trabajo que contribuyen a la salud mental como son las oportunidades que el ambiente le proporciona a una persona para controlar los acontecimientos y las actividades, esto es que tenga la oportunidad de decidir y actuar como elija y la posibilidad de predecir consecuencias de sus acciones. También se menciona la oportunidad para el uso de sus habilidades, un ambiente que tenga la presencia de metas o desafíos, que exista variedad en sus actividades, disponibilidad de dinero, seguridad física, oportunidad para el contacto interpersonal y una posición social valorada ( Muchinsky, 2002).

Y basándonos en lo anterior el autor menciona cinco principales componentes en el concepto de salud mental, como es el bienestar afectivo, la competencia, la autonomía, las aspiraciones, y el funcionamiento integrado que se refiere a la persona como un todo. Las personas psicológicamente sanas muestran equilibrio, armonía y relación interna. (Muchinsky, 2002).

Según Guillen (2000) cuando se produce una situación de inadaptación al estresor y las respuestas de estrés se mantienen durante un tiempo, la salud se puede perjudicar o se ve favorecido el inicio de diversas alteraciones.

El estrés puede generar comportamientos poco saludables como son el uso de sustancias, trastornos en el sueño o la alimentación, etc., o puede ser un factor agravante de una enfermedad.

La respuesta que el individuo tiene ante el estrés puede tener muchas formas, y depende de la intensidad y duración que el factor desencadenante de estrés tenga en la vida del individuo. (Reynoso, Seligson, 2002).

Cuando el estrés es continuo, el organismo no alcanza a restablecerse y se van modificando las condiciones normales de la persona, por lo que se ocasiona un estado permanente de estrés.

Cuando estas manifestaciones se convierten en lo “normal” para la persona, se da entrada a las enfermedades. Primero aparecen cambios en los estados emocionales, ocasionando tristeza, depresión, enojo, etc.

Además las situaciones de estrés afectan las defensas y la persona se vuelve más vulnerable a ciertos padecimientos.

Entre las principales enfermedades relacionadas con el estrés están las colitis, úlceras, cefaleas, migrañas, tumores, infartos, crisis nerviosas, estados de ansiedad, ataques de miedo, etc. (Maroto, 2006).

Los síntomas del estrés pueden ser físicos, con dolencias menores o enfermedades desde sencillas hasta graves.

Los cambios emocionales y de comportamiento son indicadores de que la persona pueda estar padeciendo estrés. Y como estas son las primeras manifestaciones, si se detectan a tiempo se evitarán dolencias físicas o enfermedades. (Maroto, 2006).

Colmes y Rahe (1967) plantearon que las consecuencias negativas del estrés en la salud provienen de la acumulación de estímulos estresantes que requerían ajuste de parte del individuo y no sólo el daño producido por un solo estímulo, ya que el individuo puede agotar la capacidad adaptativa del organismo y producir un aumento en la susceptibilidad a la enfermedad física y psicológica.

Cohen y cols., (1999) han señalado que los efectos del estrés están relacionados con la frecuencia, intensidad y duración del evento, la situación en que tiene lugar, los recursos personales y ambientales del individuo y el significado que éste le de al evento.

## **Efectos del estrés**

- Constituye un riesgo para la salud, ya que sus efectos contribuyen a un aumento en la vulnerabilidad de los organismos ante agentes patógenos con que estén en contacto.
- Afecta los hábitos de salud, ya que propicia hábitos poco saludables.
- Los episodios agudos pueden agravar algunas enfermedades, ya que puede precipitar el inicio de una crisis, su agravamiento o cronificación. (Reynoso, Seligson. 2002).

El estrés impide recuperarse de enfermedades, especialmente cuando se asocia con otros factores de salud como es el tabaquismo, falta de ejercicio y la dieta. Impide la recuperación porque baja las defensas del cuerpo y aumenta la sensibilidad de la persona a los problemas físicos.

El estrés no causa la enfermedad física o psicológica. Pero el estrés deteriora de manera significativa la habilidad de la persona de recuperarse de una enfermedad. (Reeve, 1994).

Al respecto, Martínez (1998) señala que el estrés constituye un riesgo para la salud porque los efectos contribuyen al aumento de la vulnerabilidad de los organismos ante agentes patógenos. El estrés afecta los hábitos de salud, ya que propicia que se realicen hábitos poco saludables como fumar, no dormir, comer en exceso, etc., además de reducir las conductas saludables. Los episodios agudos de estrés pueden agravar enfermedades, porque se da el inicio de una crisis, se agrava o se convierte en crónica. Además el estrés puede distorsionar la conducta del individuo, ya que la persona puede reaccionar de un modo diferente al verse alterados sus hábitos cotidianos. También menciona que el estrés desencadena conductas perjudiciales para la salud, influyendo esto en la calidad de vida de los individuos.

Basado en lo anterior, puedo concluir que las consecuencias del estrés en el trabajo las viven los individuos, sus familias, las organizaciones para las que trabajan y la

economía en su conjunto. (Furnham, 2001). Este autor agrupa los síntomas en tres áreas:

Síntomas fisiológicos:

- Deterioro de la apariencia física
- Fatiga y cansancio crónicos
- Infecciones recurrentes
- Problemas de salud (jaquecas, dolores de espalda, problemas estomacales y de la piel)
- Signos de depresión, variaciones de peso o de hábitos alimenticios

Síntomas emocionales:

- Tedio o apatía
- Cinismo o resentimiento
- Apariencia deprimida, expresiones de tristeza, postura encorvada
- Manifestaciones de ansiedad, frustración, desconsuelo

Síntomas de comportamiento:

- Ausentismo, accidentes
- Aumento en consumo de alcohol, cafeína o tabaco
- Ejercicio obsesivo
- Irracional: fácil pérdida de los estribos
- Baja productividad, incapacidad de concentración o para terminar una tarea

### **2.1.6 MANEJO DEL ESTRÉS**

Como el estrés es un fenómeno complejo en el que se intervienen varios factores, cuando hablamos de manejarlo se debe expresar un método de proceder más que definir una técnica específica de intervención.

En ocasiones la acción importante tendrá que ver con la mejora de las condiciones ambientales, como ocurre con el estrés laboral.

En otros casos será necesario contar con una variedad de estrategias eficaces y saber cual aplicar en cada ocasión.

Algunas de las estrategias utilizadas son conocer acerca del estrés y del afrontamiento, adiestrar en el control de los pensamientos e interpretaciones, enseñar a solucionar problemas y toma de decisiones lógicas, mantener autocontrol de emociones desagradables, cambiar conductas indeseadas, practicar nuevas formas de afrontamiento, etc.

Los pensamientos positivos son una buena técnica para combatir el estrés. Por lo que se sugiere dedicar tiempo a una actividad placentera que nos permita distraernos de las preocupaciones.

Por otra parte se ha comprobado que las personas que realizan ejercicios físicos con regularidad tienen mayor capacidad de afrontamiento, tiene más seguridad en si misma y sufre menos depresiones.

Las técnicas de respiración y relajación son eficaces para disminuir la fatiga del cuerpo y preparan a las personas para enfrentar mejor las situaciones de tensión o estrés. (Enciclopedia de psicología, 1998).

Se puede implementar un programa iniciando con el transmitir una concepción nueva del estrés, mostrándolo como un problema con soluciones. La persona debe participar activamente en la elaboración de un plan de tratamiento.

En la segunda parte de entrenamiento se muestran habilidades de afrontamiento, para aportar una serie de estrategias e ir midiendo su eficacia en la resolución de diversas dificultades.

Entre estas estrategias están las que proporcionan un afrontamiento dirigido a la raíz del problema y resuelven el estrés.

Otras técnicas compuestas de procedimientos para el adiestramiento en la solución de problemas, el entrenamiento en asertividad y habilidades sociales, para afrontar situaciones interpersonales, el cambio de aspectos estresantes del entorno.

Otras técnicas paliativas ayudan a soportar el estrés con menos repercusiones negativas y aumentan la tolerancia al estrés por medio del autocontrol de las emociones desencadenadas.

Si todo este tipo de técnicas se suman, y se usan de manera combinada se podrán obtener mejores resultados.

En la última fase del programa se pretende estimular la aplicación de estrategias de afrontamiento en situaciones reales, aumentando el nivel de dificultad en forma graduada y previendo posibles dificultades. (Enciclopedia de psicología, 1998).

Por otro lado en el libro de Guillen y Guil (2000), se sugieren como técnicas para el manejo del estrés las técnicas de relajación y meditación. La práctica de ejercicio físico y desarrollo de hábitos saludables, las técnicas cognitivas y técnicas de autocontrol.

Skiles y Hinson (1989) proponen un programa compuesto de sistemas de manejo y reducción de estrés con ejercicio físico y técnicas de relajación como intervención en prevención primarias para reducir el estrés.

Entre las técnicas que Furnham (2001) menciona para el manejo del estrés es el cambio de estilo de vida que incluye dieta y ejercicio, la relajación y meditación que consiste en enseñar a los trabajadores tensos a meditar y relajarse. La meditación implica eliminar los pensamientos y concentrarse en la quietud interna y las técnicas de relajación pueden ser físicas e incluir el estiramiento y la respiración profunda.

Además menciona la terapia personal cognitiva ya que menciona que la forma en que concebimos un estresor puede ser inadecuada, pero susceptible de modificarse. Y por último menciona la terapia del comportamiento que intenta superar el estrés centrándose en comportamientos que lo reducen.

Para evitar el estrés se necesita organizar y planificar la vida cotidiana, para disponer de mayor tiempo para diversión y esparcimiento. Si nos desarrollamos en lugares ordenados y agradables nos sentiremos con pensamientos positivos, con mayor energía y buena salud. (Maroto, 2006).

Los tratamientos de psicoterapia individual o de grupo han resultado efectivos para aliviar los síntomas del estrés. Con estas terapias el sentimiento de aislamiento social disminuye, la autoestima aumenta y el proceso terapéutico se beneficia. El paciente aprende habilidades y enfoques que ayudan a minimizar la intensidad y duración de otros episodios de estrés. (Weiss, 2004). Los tratamientos psicológicos han demostrado poseer eficacia pero tomando en cuenta que un tratamiento terapéutico es un proceso lento y de cambio, que exige esfuerzo y perseverancia (Martínez, 2004).

Los sucesos que causan el estrés y que no podemos controlar son muchos. Lo que si podemos controlar son nuestras reacciones frente a estos sucesos. La preocupación puede convertirse en un hábito negativo. Muchas veces nos preocupamos por lo que otras personas piensen de nosotros. Preocuparnos no produce cambios positivos o riquezas. Si lográramos dejarnos de preocupar padeceríamos de menos estrés.

Debemos trabajar en la reducción del estrés en tres aspectos: el físico, el psicológico y el espiritual. El físico consiste en ayudar a nuestro cuerpo a alcanzar un estado de relajación muscular profundo. Cuando aprendemos a controlar la respiración y nuestro cuerpo, encontraremos paz y seguridad en nuestro interior. Por otra parte podemos aprender a liberarnos de manera consciente del estrés cambiando nuestras actitudes, percepciones y perspectivas. Cuando podemos elegir, cuando modificamos

nuestro estado mental y nuestros condicionamientos, cambiando el estrés en una lección positiva. (Weiss, 2004).

“La capacidad de relajarse físicamente de forma profunda produce alivio y sanación. Los síntomas somáticos disminuyen y nuestro cuerpo se encontrará mejor”. (Weiss, 2004. Pág. 67). Al mejorar el estado de ánimo, las relaciones con otras personas también mejorarán.

“Liberarnos de las emociones y los pensamientos negativos y descubrir la paz interior, la alegría y la felicidad es nuestro objetivo”. (Weiss, 2004. Pág. 70). Nuestra vida será mucho más agradable.

Si los trabajadores se preocupan por su desarrollo personal, y pueden identificar sus síntomas de estrés, así como las fuentes que lo ocasionan, podrían modificar algunos o reducir los efectos de los que no son susceptibles de cambio, tomando una actitud activa y no pasiva con su ambiente, usando sus capacidades para conseguir las metas deseadas, es probable que reduzcan los efectos del estrés, o tengan un cambio de conducta ante los problemas de su vida laboral. (Buendía, 1998).

La satisfacción laboral es la sensación de bienestar generada por las condiciones de trabajo, de la realización de las tareas, de la pertenencia a la organización y de conseguir objetivos y logros profesionales. Un empleado satisfecho trabaja mejor y es más productivo (Martínez, 2004).

Las fuentes de satisfacción personal mencionadas por Martínez (2004), son las relacionadas con la utilización de las destrezas y experiencias, con la retribución de incentivos económicos y de otro tipo como seguridad, estatus, desarrollo personal, reconocimiento, etc.

Otro aspecto que no debemos pasar por alto es que las personas soportan mejor el estrés o los problemas cuando otras personas los acompañan ya sea física o emocionalmente, por lo tanto el apoyo social reduce el riesgo de enfermedad cuando

las condiciones son adversas y protege para evitar que el problema se haga crónico o empeore. (Guillen, Guil, 2000).

El apoyo social es importante y las actividades de ocio representan un elemento importante en la calidad de vida y la salud (Reynoso, Seligson, 2002).

Con la información obtenida hasta el momento puedo darme cuenta que el manejo del estrés no es médico, ya que ellos pueden prescribir un medicamento pero no ayudan a descubrir y a eliminar las causas del estrés. Y los medicamentos sin otras técnicas mencionadas no serán efectivos o solo tendrán una cura momentánea. Querer curar un órgano sin tomar en cuenta a la persona como un todo, ocasionaría una cura momentánea o que la enfermedad se vaya a otro órgano o sistema. La integración cuerpo – mente es fundamental para que el organismo funcione en forma adecuada.

Maroto (2006) menciona que en la vida aprendemos a separar sensaciones y sentimientos y ponemos los pensamientos en un apartado diferente. Como personas tenemos necesidades fisiológicas, de amor, de seguridad, de realización y de trascendencia. Podemos saber que necesita nuestro cuerpo si lo escuchamos. La clave es escucharlo analizando que nos gusta de la vida y que no nos gusta, nuestras relaciones, actividades, nuestro cuerpo, sentimientos.

Si nos desconectamos de nosotros mismos, viviremos en continuo estrés y no podremos tener calidad de vida. Lafarga y Gómez del Campo (2004) mencionan que el individuo se mueve hacia adelante y tiene las capacidades más grandes para un desarrollo expansivo. Un individuo puede lograr aprovechar al máximo las ventajas que se le ofrecen e intentar vencer las tensiones a las que debe enfrentarse. (Turcotte, 1986).

La recuperación es regresar a nuestro ser por medio del contacto con sentimientos y sensaciones para retornar a nuestro yo. Debemos estar alertas a reconocer nuestras

sensaciones que a veces están contaminadas o bloqueadas por aprendizajes sociales. Es importante prestar atención a nuestras necesidades reales.

Un paso importante es la recuperación de nuestro yo interno. Si estoy frustrada o estresada mis relaciones no serán positivas o sanas. No puedo querer a alguien en forma incondicional si no lo hago conmigo mismo. No puedo respetar si no me respeto yo misma. Por lo que el primer paso es conocerme, escucharme, cuidarme y comprometerme en mi desarrollo y realizar lo necesario para mi realización. (Maroto, 2006).

La comunicación es un factor fundamental para las buenas relaciones. Es poder expresar a otros como estoy y como me siento, sin culpar a los demás de lo que me pasa y haciéndome responsable de lo que genera mi comportamiento en la relación. Una buena comunicación interna previene el estrés y aliviara situaciones conflictivas (Martínez, 2004).

En la terapia gestalt se le da a la persona el poder, ya que la visión del hombre es como un organismo digno de confianza (Rogers, 1980). Por lo que las personas tienen la libertad de ejercitar su poder para realizar las actividades que se propongan, cómo ponerse al día en sus necesidades y deseos, cómo crear un ambiente en el que puedan desarrollarse nuevas formas de interrelación (Polster, 2005).

La perspectiva humanista deriva que los seres humanos tienen un impulso innato a la ausencia de enfermedad y a la salud integral, y el profesional de la salud debe aprovechar esta condición para aceptar a nuestros clientes y valorando su derecho de buscar el mayor nivel de bienestar o salud. (Gorberia, 2000). Un individuo si así lo desea, se va a comportar de manera que saque provecho de una oportunidad cargada de estrés o que intente vencer una tensión cargada de estrés, tomando en cuenta su eficacia frente al agente de estrés (Turcotte, 1986).

Por lo que puedo concluir este tema que el estrés es ocasionado por muchos factores, pero que somos nosotros los que tenemos el poder de controlarlo o controlar nuestras reacciones y recuperar el control de nuestra vida, de nuestro tiempo y de nuestras actividades. Creamos nuestras propias circunstancias y nuestras propias oportunidades, para sentirnos dueños de nuestra vida, decidiendo que cosas son importantes en la vida y establecer de las cosas que hacemos cuáles son importantes y cuales no. Afrontar el estrés supone a veces dejar de hacer cosas que hacemos hace muchos años, y el cambio de algunos hábitos no siempre esta al alcance del esfuerzo personal aislado, sino que a veces requiere asesoramiento especializado. (Martínez, 2004). Las personas tenemos una tendencia estabilizadora que entra en juego cuando hay una amenaza a la salud. Por lo que el profesional de la salud debe tener como objetivo el ayudar a sus clientes a encontrar la salud. (Gorberia, 2000).

## **2.2 ¿QUÉ ES EL SÍNDROME DE BURN – OUT?**

Otra palabra clave en el presente trabajo es el Burnout, por lo que trataré de definir el concepto revisando el origen de la palabra y la manera en que algunos autores lo han definido.

El cansancio que es resultado de la tensión psicológica prolongada o de la incapacidad para disminuir el ritmo del trabajo puede ocasionar estados crónicos y generalizados de fatiga.

Por lo que podemos decir que un estado de agotamiento resultado de un estrés prolongado ocasiona una pérdida de energía de la que no es fácil recuperarse. Este sentimiento de pérdida de energía forma los síntomas clave del “burnout”.

Les sucede a muchas personas para quienes el trabajo se ha convertido en una fuente continua de estrés, angustia e insatisfacción.

Ocurre en profesionales con largos años de trabajo y con tareas delicadas que exigen de cuidados, en personas que antes encontraban el trabajo motivador y que han pasado a sentirse “quemados” en él. Personas que han comenzado su vida profesional con ilusión y con vocación y de repente tienen la sensación de estar agotados y estar tocando fondo profesionalmente. El trabajo puede verse repetitivo, y pueden tener la sensación de falta de aprecio y de reconocimiento por su labor.

### **2.2.1 CONCEPTO**

El concepto de burnout fue mencionado por primera vez por Freudenberg (1974) cuando describió el estado físico y mental en relación con el trabajo que observó en jóvenes voluntarios que trabajaban en una clínica de desintoxicación. Entre lo que le llamó la atención fue que después de un tiempo de trabajo con estos pacientes los voluntarios sufrían una pérdida de energía y depresión, así como desmotivación en el trabajo y agresividad.

Ante esta situación describe el síndrome de burnout como el conjunto de síntomas médicos biológicos y psicosociales inespecíficos que se desarrollan en la actividad laboral. Como resultado de una demanda excesiva de energía refiriéndose a los profesionales denominados de “ayuda” cuya actividad va dirigida hacia otras personas.

Por otra parte Maslach (1977) define el burnout como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y una realización personal reducida que puede ocurrir entre individuos que de alguna manera trabajan con personas y que dedican tiempo a las relaciones personales de carácter confidencial con esas personas bajo condiciones crónicas de estrés y de tensión. Para ella el aspecto clave es el aumento en los sentimientos de agotamiento emocional. Y el segundo aspecto que menciona es la despersonalización, es decir, actitudes y sentimientos cínicos, negativos sobre los propios clientes.

Con el término de Burnout que en castellano significa “quemarse” se describe una situación en la que en contra de las expectativas de la persona, ésta no logra obtener los resultados esperados aunque se esfuerce en conseguirlos. Puede considerarse como una pérdida progresiva del idealismo, de objetivos y de energía en personas que trabajan con personas, secundario a dificultades laborales. (Guillen, Guil, 2000).

Entre otros aspectos que pueden ser incluidos en el concepto es la pérdida progresiva del idealismo, energía y del deseo de alcanzar objetivos que aparece en los profesionales de ayuda como resultado de sus condiciones de trabajo. (Edelwich y Brodsky, 1980).

Perlman y Hartman (1982) revisaron la literatura al respecto y concluyeron que el síndrome de quemarse por el trabajo puede definirse como “Una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización. (Citado por Gil monte, 2006, Pág. 45)

Estas conclusiones resultaron determinantes para contribuir en la aceptación en la comunidad científica de la definición que se maneja actualmente “síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo trabajo son personas en cualquier tipo de actividad”. (Gil monte, 2006, Pág. 45).

### **2.2.2 CAUSAS**

Entre las causas de inicio de este síndrome podemos mencionar el estrés laboral el que es definido por Gil Monte (2005) que como un proceso dinámico de interacción entre la persona y su entorno, y el estrés se inicia cuando la persona percibe un desequilibrio importante entre las demandas del entorno y su capacidad de respuesta bajo condiciones donde el fracaso en hacer frente a estas demandas tiene consecuencias negativas para él.

Para que la persona perciba la sensación de estrés deben existir algunos factores desencadenantes del proceso de estrés. Los estresores pueden ser calificados como una exigencia o una situación que altera el equilibrio del individuo e inicia las respuestas al estrés. Otro componente involucrado son los procesos de evaluación, que son los procesos cognitivos mediante los que el individuo evalúa y decide si las condiciones de su entorno son una amenaza que puede afectar su bienestar y que capacidad tiene para manejar estas situaciones. Es una situación en la que el trabajador se ve desbordado y se siente impotente para hacer frente a los problemas que le genera su entorno laboral, en especial su entorno social. (Gil Monte, 2005)

Si los estresores que amenazan el bienestar del individuo no pueden ser eliminados o manejados, se origina el estrés laboral.

Ante esto podemos mencionar que el estrés laboral es un proceso complejo y que se desarrolla cuando hay un desequilibrio entre las demandas del entorno y los recursos del individuo. Los individuos se sienten desgastados y agotados por la percepción continua de presión en su trabajo.

El burnout es una de las diferentes respuestas que pueden aparecer en situaciones de estrés laboral. Pero debo aclarar que el estrés laboral no es sinónimo de burnout ya que el estrés laboral no solo tiene efectos negativos sobre el individuo por el contrario tiene efectos positivos ya que en la vida es conveniente experimentar determinados niveles de estrés para que el organismo funcione en forma adecuada pero el burnout no tiene efectos positivos solo negativos.

Por lo que podemos mencionar que este síndrome es causado directa y exclusivamente por un riesgo del medio ambiente del trabajo. La sobrecarga de trabajo hace que no se disfrute de él y que la satisfacción por la labor bien hecha sea imposible de conseguir, y a esto se le puede añadir escaso reconocimiento laboral. Como la menciona Martínez Selva, (2004) quien menciona que además de esto

muchas personas sienten la necesidad de asumir todavía más responsabilidades y cargarse todavía más de trabajo.

Otro factor que debemos tomar en cuenta es el incremento del nivel educativo de la población, y el incremento en la difusión de los medios de comunicación en masa que hablan acerca de los derechos y de la calidad, esto ocasiona que la población incremente sus exigencias sobre la calidad del servicio que desean recibir, lo que ha propiciado un aumento de los conflictos relacionados con el derecho a la calidad. Los clientes exigen una mayor calidad en el trato que reciben y realizan una serie de demandas en ocasiones desmedidas o ajenas a las normas de educación y cortesía. (Gil Monte, 2005).

Y si me remito al personal de salud debo mencionar que la carga emocional es grande al atender a enfermos graves o terminales y donde el ritmo de trabajo y de exigencias de mejoras y presiones procedentes por demandas externas son el pan de cada día. Aunado a la falta de reconocimiento profesional por parte de los pacientes y con exigencias poco razonables, lo que ha modificado la relación médico – paciente y ha dado lugar a múltiples problemas emocionales y físicos, privando al individuo de la posibilidad de dar sentido pleno a su trabajo y favorece el desarrollo del burnout.

Además de la incertidumbre sobre los límites de la relación, el contagio emocional, la falta de control sobre los resultados de la tarea, los conflictos interpersonales, o la falta de apoyo social, aunado a la ausencia de programas de prevención, van a ser variables fundamentales para originar el inicio del síndrome.

Otra fuente de sobrecarga es el desequilibrio entre la actividad para la que los profesionales han sido formados y la que se les pide que realicen, lo que origina situaciones crónicas de disfunciones en el desempeño de los roles. Y si ha esto le aunamos el tiempo que se dedica a la gestión de tramites burocráticos, en lugar de centrarse en tareas propias a los contenidos de su formación ocasiona que el personal se viva abrumado de tareas por resolver cada día.

Guillen y Guil (2000) identifican como causas los factores situacionales como son los demográficos, el estado civil, el nivel educativo, laboral, etc., y como causas intrapersonales el tipo de personalidad, las estrategias de afrontamiento usadas, etc., y las causas interpersonales las relaciones profesionales conflictivas, el escaso apoyo social, etc.

Otra causa que ellos toman en cuenta es la cantidad y el grado de relación con los usuarios, ya que consideran que cuanto más tiempo y más intensas sean las relaciones interpersonales mayor será el riesgo de agotamiento emocional y burnout.

Por último debo mencionar que el burnout es un síndrome que puede contagiarse, vinculado al contagio de emociones, cogniciones y actitudes y a los procesos de aprendizaje de conductas. Los individuos imitan las actitudes y las conductas que ven de otros, a través de mecanismos de aprendizaje por observación durante los procesos de socialización laboral. O pueden transmitirse por un proceso de contagio emocional, ya que los miembros de la organización pueden transmitir a sus compañeros emociones negativas

### **2.2.3 ETIOLOGÍA**

Perlman y Hartman (1982) revisaron literatura de 48 trabajos que contienen definiciones y concluyen que el síndrome de quemarse por el trabajo puede definirse como “una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización. Sus conclusiones resultaron determinantes para la definición que se maneja hoy en día, y que lo define “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización en el trabajo que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad”.

La falta de realización personal en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse en forma negativa y esta manera afecta su capacidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden.

Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales.

Por agotamiento emocional se entiende la situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación en la que la energía y los recursos emocionales se agotan debido al contacto con personas a las que hay que atender por el trabajo. El sujeto trata de aislarse de los demás por lo que desarrolla una actitud impersonal en sus relaciones y disminuye su compromiso laboral. (Gil Monte, 2006).

La despersonalización la podemos definir como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas de forma deshumanizada ocasionada por un endurecimiento afectivo.

Según Maslach (1977) el proceso se inicia con la aparición de agotamiento emocional, posteriormente aparece la despersonalización y al final la baja realización personal en el trabajo.

#### **2.2.4 CARACTERÍSTICAS**

Las evidencias que afectan al individuo en el inicio de la aparición de esta enfermedad, se reconocen en varias etapas y son:

- 1.- Exceso de trabajo
- 2.- Sobreesfuerzo que lleva a estados de ansiedad y fatiga
- 3.- Desmoralización y pérdida de ilusión
- 4.- Pérdida de vocación, decepción de los valores hacia los superiores

Algunos otros síntomas son la pérdida de interés y de los sentimientos positivos hacia uno mismo y hacia los demás. Se puede experimentar miedo y angustia así como una sensación de estar derrotado, así como el negativismo o actitudes negativas hacia uno mismo y las propias capacidades; hacia el trabajo, los compañeros y usuarios.

Llama la atención la pérdida de confianza en las habilidades profesionales, puede haber estados de ansiedad, miedos irracionales. Comentarios inocuos o pequeños contratiempos que en otro estado no habrían importado pasan a tener una importancia mayor y a hundir más el estado de ánimo. Se evitan las relaciones personales y profesionales.

Para tener más parámetros para identificar este síndrome me referiré a la clasificación de síntomas que hace Gil Monte (2005) quien establece cinco categorías para distribuir los síntomas:

- Síntomas físicos que se caracterizan por aumento de fatiga y agotamiento físico, molestias y dolores musculares, aparición de alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (nervioso, digestivo, etc.)
- Desarrollo de conductas de exceso, caracterizadas por aumento en el consumo de barbitúricos, estimulantes, otras sustancias (café, alcohol, tabaco), aparición de conductas de riesgo, hiperactivas y agresivas.
- Problemas de ajuste emocional, entre las que se encuentran agotamiento emocional, paranoia, depresión, sentirse atrapado, miedo a volverse loco, etc.
- Alteración de las relaciones interpersonales, caracterizada por el aislamiento del individuo y su negación a comunicarse con los demás, por la aparición de conflictos interpersonales y por la indiferencia y frialdad con las personas hacia las que se trabaja.

- Síntomas actitudinales y cambios en los valores y en las creencias del individuo, donde incluye síntomas como cinismo e ironía hacia los clientes de la organización o sensación de impotencia, de frustración y de fracaso.

Con estos síntomas se pone de manifiesto que si continúan con el tiempo pueden hacerse crónicos, se intensifican y pueden llegar a ocasionar procesos más graves. (Gil Monte, 2005).

La variedad de síntomas puede ocasionar que cualquier profesional que se perciba estresado, piense que tiene el síndrome. Por lo que es importante distinguir si solo son estados transitorios de fatiga, de frustración y de baja realización profesional o fruto del clima social que pueden ser diagnosticados como burnout por lo que se puede exagerar el uso del término.

Por otra parte hay profesionales que pueden ser crueles e indiferentes con sus pacientes, por motivos de su personalidad o de educación y no tener el síndrome. Por lo que es importante tener presente el contexto en el que surgen los síntomas y su desarrollo, así como la concurrencia de varios síntomas que deterioran el plano cognitivo, afectivo y las actitudes del individuo para pensar que un síntoma es indicador del síndrome.

Las relaciones interpersonales, de forma especial con los clientes, son la principal fuente de estrés que ocasiona el desarrollo del síndrome.

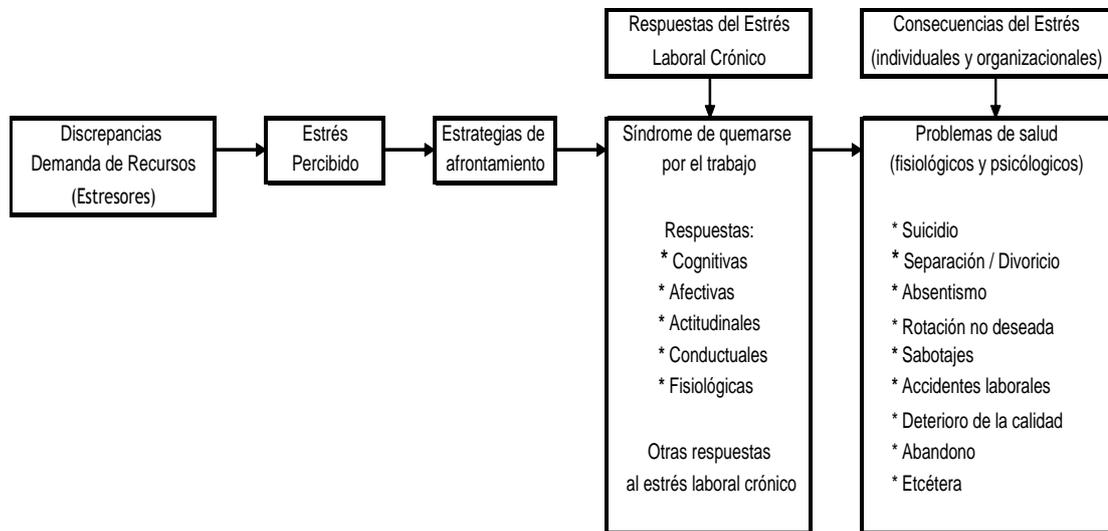
## Principales síntomas psicológicos del SQT obtenidos por Gil – Monte (2001)

Síntomas Cognitivos	Síntomas Afectivo-Emocionales	Síntomas Actitudinales	Otros Síntomas
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sentirse contrariado</li> <li>* Sentir que no valoran su trabajo</li> <li>* Percibirse incapaz para realizar las tareas</li> <li>* Pensar que no puedes abarcarlo todo</li> <li>* Pensar que trabajas mal</li> <li>* Falta de control</li> <li>* Verlo todo mal</li> <li>* Todo se hace una montaña</li> <li>* Sensación de no mejorar</li> <li>* Inseguridad</li> <li>* Pensar que el trabajo no vale la pena</li> <li>* Pérdida de la autoestima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Nerviosismo</li> <li>* Irritabilidad y mal humor</li> <li>* Disgusto y enfado</li> <li>* Frustración</li> <li>* Agresividad</li> <li>* Desencanto</li> <li>* Aburrimiento</li> <li>* Agobio</li> <li>* Tristeza y depresión</li> <li>* Desgaste emocional</li> <li>* Angustia</li> <li>* Sentimientos de culpa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Falta de ganas de seguir trabajando</li> <li>* Apatía</li> <li>* Irresponsabilidad</li> <li>* Pasar de todo</li> <li>* Estar harto</li> <li>* Intolerancia</li> <li>* Impaciencia</li> <li>* Quejarse por todo</li> <li>* Evaluar negativamente a compañeros</li> <li>* Romper con el entorno laboral</li> <li>* Ver al paciente como un enemigo</li> <li>* Frialdad hacia los pacientes</li> <li>* No aguantar a los pacientes</li> <li>* Indiferencia</li> <li>* Culpar a los demás de su situación</li> </ul>	<p><b>Conductuales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Aislamiento</li> <li>* No colaborar</li> <li>* Contestar mal</li> <li>* Enfrentamientos</li> </ul> <p><b>Físicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Cansancio</li> </ul>

La sintomatología, sus repercusiones en la salud del profesional y en la organización pueden variar en relación con las características de la personalidad, de los estilos de afrontamiento utilizados y de algunas variables individuales, pero si las personas llegan a la última fase del proceso, hay un deterioro de las cogniciones, de los afectos, de las actitudes y de las conductas con consecuencias negativas para las relaciones entre el profesional y su mundo laboral, y para sus clientes.

El progreso del síndrome va a ser en función de la interacción entre las condiciones del entorno laboral y las variables personales. El entorno laboral es el desencadenante de la etiología pero las variables individuales (sociodemográficas y de personalidad) juegan un papel importante en el proceso, pues influyen en la frecuencia e intensidad con que los individuos perciben los síntomas y sus consecuencias.

## Relación entre síntomas y consecuencias del SQT en el proceso de estrés laboral crónico.



Puedo concluir que el burnout es una respuesta al estrés laboral crónico. Una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo. Como consecuencia aparecen una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que tienen repercusiones nocivas para las personas y la organización. Este proceso se desarrolla en forma progresiva por la utilización de estrategias de afrontamiento poco funcionales con que el personal intenta protegerse del estrés laboral.

### 2.2.5 MANIFESTACIONES

Como he mencionado anteriormente el burnout tiene su origen en las relaciones interpersonales de carácter profesional que se establecen en el entorno laboral, y en especial cuando estas relaciones van aunadas con una exigencia o tensión en la parte emocional y cognitivo de la psique.

Estos síntomas (cognitivos, emocionales, actitudinales, conductuales y fisiológicos) interaccionan entre sí en un proceso que se puede hacer crónico, ya que es mantenido y reforzado por la persistencia de condiciones laborales negativas y en el que las personas no encuentren las estrategias de afrontamiento adecuadas para manejar las condiciones o síntomas del estrés laboral.

El progreso del síndrome es en función de la interacción entre el entorno laboral y las variables personales.

Edelwich y Brodsky (1980) lo describen como un proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral que se desarrolla en cuatro fases por las que el individuo pasa de manera progresiva: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía.

La fase de entusiasmo es en el periodo inicial de la actividad laboral donde hay ilusión, energía y expectativas irreales sobre el trabajo. En la fase de estancamiento el profesional aún realiza su trabajo, pero ya no lo es todo en la vida, centra su atención en su vida personal. Empieza a valorar las prestaciones recibidas. En la fase de frustración se cuestionan si vale la pena el trabajo que realizan. En esta fase pueden aparecer problemas emocionales, conductuales y fisiológicos. Y la última fase de apatía se caracteriza por la frustración del individuo pero necesita el trabajo para vivir, hacen lo mínimo, evitan las innovaciones y cambios e incluso tratan de evitar a las personas que deben atender.

### **2.2.6 PREVENCIÓN**

Como ya mencione anteriormente el entorno laboral y las condiciones de trabajo son los factores que intervienen en la etiología del burnout. Por lo tanto, la prevención debe ir enfocada a modificar las condiciones de trabajo con la participación de los trabajadores. Y de manera especial las condiciones que afectan en forma negativa

los aspectos psicosociales del trabajo como es ordenar los procesos de trabajo y la calidad de las relaciones interpersonales.

Al mismo tiempo es importante dotar al trabajador de las habilidades y destrezas necesarias para el ejercicio de su trabajo. Ya que las habilidades sociales son fundamentales para lograr un buen desempeño de la actividad laboral al tiempo que se previene la salud de las personas.

La formación es importante para la prevención del burnout y esto es especialmente importante debido a las condiciones cambiantes del entorno laboral en que los cambios sociales han originado cambios culturales en la población. Estos cambios han modificado las demandas de los clientes, y las expectativas y demandas de los propios trabajadores sobre como quieren ser tratados por su organización y en que condiciones realizan su trabajo.

El desajuste entre lo que los clientes y la organización esperan de los trabajadores aunado a la falta de capacidad del trabajador para responder a estas expectativas van a dar origen al burnout, mientras que el ajuste y la posibilidad del individuo de conseguirlo serán fuente de disfrute y realización personal.

Es importante que el individuo aprenda una serie de técnicas o estrategias que le permitan afrontar el estrés y prevenir sus consecuencias.

Lazarus y Folkman (1986) identifican dos tipos de estrategias de afrontamiento: las dirigidas a regular las emociones y las dirigidas al problema. El afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional es la serie de procesos cognitivos encargados de disminuir el grado de trastorno emocional que genera una situación estresante. Es adecuada cuando los individuos perciben que los estresores no pueden ser modificados y tienen que interactuar con ellos. Y el afrontamiento dirigido a manipular o alterar el problema son aquellas estrategias que intentan modificar la fuente de estrés. Son estrategias que proceden a analizar y definir la situación, y buscan alternativas para su solución.

Moos (1988) distinguió tres tipos de afrontamiento: uno dirigido a la percepción del estresor, otro a la resolución del problema y el último centrado en las reacciones emocionales. Por otro lado, Dewe y Guest (1990) mencionan siete tipos de afrontamiento: abordar el problema, poner distancia ante el problema, descarga emocional, prevenir consecuencias, aprender de las situaciones, apoyo familiar y reacciones pasivas.

Los programas de entrenamiento pueden clasificarse como programas dirigidos al desarrollo de estrategias cuyo objetivo es que el individuo adquiera destrezas que le permitan resolver los problemas, entre estos están las habilidades para resolver problemas, el entrenamiento en asertividad, manejo del tiempo, comunicación, relaciones sociales, cambios en el estilo de vida, y otras habilidades relevantes para cambiar las demandas del entorno. Otros programas están dirigidos a la adquisición de destrezas para el manejo de las emociones que comprenden el entrenamiento y la adquisición de habilidades para la expresión de emociones, manejo de sentimientos de culpa, relajación, etc.

Para prevenir el burnout a nivel organizacional se requiere de acciones de desarrollo y a nivel interpersonal se requiere de programas de formación en apoyo social, habilidades sociales, auto eficacia, etc. Y de manera individual se requiere dar respuesta a las necesidades individuales sobre el afrontamiento del estrés. Esta intervención siempre será indicada, pues independientemente del grado de afección que tenga el individuo, siempre será recomendable la prevención.

Para la prevención es indispensable incluir un modulo en el que se explique qué es el burnout, cómo y porqué aparece, su progreso y sus síntomas. La percepción de apoyo social es muy importante para el individuo. Tomando en cuenta que pasamos la gran parte de nuestro tiempo en el trabajo, podemos concluir que las relaciones interpersonales son fundamentales para el equilibrio físico y mental del trabajador. El bienestar psicológico se asocia a la integración social del individuo. A través del apoyo social en el trabajo el individuo adquiere nuevas habilidades o mejora las que ya posee, obtiene retroinformación de sus tareas y consigue apoyo emocional. Este

apoyo social permite al individuo creer que otras personas se preocupan por ellos y los quieren, son estimados y valorados y pertenecen a una red de comunicación.

En relación al apoyo social Pines (1983) ha distinguido seis formas de ofrecer apoyo social en el trabajo:

- Escuchar a la persona en forma activa, sin darle consejos ni juzgar sus acciones.
- Dar apoyo técnico, como es el que un compañero experto le diga que está haciendo bien las cosas.
- Crear en el profesional necesidades y pensamientos de reto, desafío, creatividad e implicación en el trabajo, por parte de compañeros expertos.
- Apoyo emocional, entendido como apoyo incondicional.
- Apoyo emocional desafiante, que haga reflexionar al individuo sobre sí ha agotado las posibles soluciones.
- Participar en la realidad social del individuo, confirmándole o cuestionando las creencias sobre sí mismo, sobre su auto concepto, autoeficacia y autoestima.

Mediante programas de entrenamiento de las habilidades sociales se puede mejorar la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo. Asumiendo que las relaciones interpersonales son una parte fundamental en su proceso de trabajo.

En un programa de entrenamiento los individuos pueden desarrollar su sistema de creencias de modo que les permita respetar sus derechos personales y los de los demás, aprenden a distinguir las conductas asertivas, las no asertivas y las conductas agresivas, y pueden ser capaces de realizar una reestructuración cognitiva sobre la forma de pensar en situaciones concretas.

Las clases de respuesta que se aprenden en las habilidades sociales son la capacidad de decir no, de pedir favores y hacer peticiones, capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos, así como la capacidad de mantener y terminar conversaciones.

Este entrenamiento puede realizarse en forma individual o grupal. Las ventajas del entrenamiento grupal son que el grupo es un importante marco de referencia para el individuo, facilita que los comportamientos aprendidos en el grupo perduren, ofrece un contexto de comparación respecto a las deficiencias existentes y los progresos realizados, se pueden evaluar las habilidades sociales, se puede ofrecer apoyo y ayuda mutua, permite la adquisición de habilidades sociales complementarias y los refuerzos pueden ser más variados y eficaces.

Una medida importante para prevenir el Burnout son los grupos de apoyo que tienen como objetivo compartir experiencias, conseguir ayuda en conjunto, facilitar la comunicación y realizar expresiones emocionales (Guillen y Guil, 2000).

Por otro lado la empresa deberá mejorar sus sistemas de promoción e incentivos, posibilidad de cambio de actividades, etc.

### **2.2.7 TRATAMIENTO**

El burnout resulta de una combinación de factores, por lo que no hay una solución única. Por lo que deben realizarse intervenciones de tipo individual y de tipo institucional.

La primera medida será tomar conciencia del problema y sus dimensiones. En ocasiones la persona no se da cuenta de la situación hasta que otro no se lo hace ver, ya que los síntomas son enmascarados, por lo que se dificulta la detección temprana y lo que comienza como una crisis normal evoluciona a algo más grave. Pero también debemos tener cuidado en distinguir una situación temporal o una situación crónica. Analizando las dificultades reales de la persona y tomando en cuenta que ninguna persona es perfecta o puede solucionar todos los problemas. Por lo que nuestros objetivos deben ser realistas asumiendo nuestras limitaciones.

Una fuente del burnout es la rutina, por lo que lo primero es pensar como hacer el trabajo de manera diferente, tratando de hacerlos de manera más gratificante. Y por otro lado buscar el aumentar el tiempo dedicado a las distracciones, disfrutar del tiempo libre, tomando en cuenta que la persona es mucho más que su profesión.

Otro paso sería el cambio de hábitos, que pueden haberse adquirido como una manera de afrontar el estrés, como son las adicciones. Adquirir hábitos saludables, de dieta y ejercicio físico.

Guillen y Guil (2000) mencionan las técnicas cognitivas que son eficaces en la superación de las experiencias estresantes y en la reducción de los efectos negativos del estrés. Entre estas técnicas están la detención del pensamiento que esta indicada en situaciones en que la persona inicia una cadena de pensamientos reiterativo que dificulta la salida de la situación, la solución de problemas que trata de ayudar a las personas a resolver problemas y tomar decisiones más adecuadas, facilitando a las personas el reconocimiento del problema y su identificación y la reestructuración cognitiva, que intenta ofrecer vías y procedimientos para que la persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia una situación.

En los casos más graves se puede requerir el tratamiento psicológico por profesionales especializados, para que el trabajador mejore su manera de afrontar las condiciones objetivas del entorno.

Por otro lado la organización puede tratar de mejorar las condiciones de trabajo como son revisar la carga de trabajo, una mejor definición de roles, especificar los cargos y funciones, mantener un buen clima laboral, mejorar las redes de comunicación organizacional, posibilidad de cambio en las actividades laborales, establecer objetivos claros, establecer líneas claras de autoridad, mejorar las condiciones de trabajo, mejoras del sistema de recompensas, promover reuniones multidisciplinarias.

Otras medidas de la organización es dar reconocimiento cuando el trabajo requiere de esfuerzo, grupos de apoyo, actividades de formación centradas en el manejo del

estrés en el trabajo. También disponer de servicios de asesoría en el desgaste laboral. Otro paso sería el uso de técnicas terapéuticas de reducción de estrés. La formación de personal incluirá contenidos como los de técnicas de solución de conflictos, manejo de relaciones con el paciente, habilidades de comunicación, negociación, gestión, organización del tiempo, etc.

### **2.3 ¿PUEDEN LAS TÉCNICAS GESTÁLTICAS REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL?**

En este capítulo me referiré a la psicoterapia Gestalt y sus técnicas que son las que considero más apropiadas para manejar y trabajar los problemas relacionados con el estrés.

El enfoque gestalt hace énfasis en que el individuo es un ser creativo en crecimiento y con la capacidad de guiar su comportamiento, desarrollando su potencial para llegar a ser individuos únicos que son capaces de encontrar por sí mismos las soluciones a sus problemas con la responsabilidad de manejar su vida. (Salama, 2002).

Por lo que la relación terapéutica debe desarrollarse en un ambiente de profundo respeto a la persona, y promoviendo experiencias que fomenten en la persona el crecimiento y la confianza.

#### **2.3.1 DEFINICIÓN**

Salama (2002), nos refiere que la palabra gestalt es de origen alemán, y que tiene varios significados como son configuración, estructura, modelo, figura, forma, totalidad o como una necesidad a ser satisfecha. Este término aparece en 1523 en una traducción de la Biblia en donde se le daba el significado de puesto adelante, expuesto a las miradas.

La psicoterapia Gestalt es una terapia existencial, que se ocupa del fenómeno existente, con el propósito de recuperar las partes perdidas de la personalidad, por medio de vigilar continuamente la conciencia. (Perls, 2006).

El enfoque gestáltico es un enfoque holístico, esto es, que percibe a los objetos y en especial a los seres vivos como totalidades. En Gestalt se dice que el todo es más que la suma de las partes. Todo existe y adquiere un significado al interior de un contexto específico, nada existe por sí solo, aislado.

El enfoque gestáltico es esencialmente una forma de vivir la vida. Es un modo de llegar a estar en este mundo en forma plena, libre y abierta, aceptando y responsabilizándonos por lo que somos.

Según Polster (2005), algunas de las perspectivas que sirven de fundamento a la terapia gestáltica son:

- **El poder esta en el presente**

La terapia gestáltica considera los actos de recordar y de planear como funciones presentes, aunque se refieran al pasado o al futuro.

Las dimensiones de pasado y futuro acreditan lo que fue o puede ser algún día. La experiencia terapéutica es un ejercicio de vida, en el presente, de manera que las actividades pasadas ni futuras son importantes en ella.

Las oportunidades de crecimiento surgen de la elaboración que se da en el encuentro real de las personas en el presente.

- **La experiencia es lo que más importa**

Lo importante es introducir al cliente en su propia experiencia, para que cuando tenga un sentido claro de lo que ocurre dentro de él, su propio sentido de la dirección lo guiará en otras experiencias siguientes.

- **El terapeuta es su propio instrumento**

El terapeuta parte de sus sentimientos y usa su estado de ánimo como instrumento terapéutico. Debe sintonizar con la persona con la que está en contacto, para convertirse en cierto modo en una cámara de resonancia para lo que ocurre entre el paciente y él.

Cuando el terapeuta interviene pone al alcance del paciente algo que ya existía y contribuye a que ocurran nuevas experiencias fundadas en su propia acción y en la del paciente.

- **La terapia es demasiado beneficiosa para limitarla a los enfermos**

Las personas que acuden a terapia, lo hacen buscando un crecimiento, no por una enfermedad, buscan mejores formas de vida.

El terapeuta gestalt acompaña y facilita procesos de auto descubrimiento y depende de la persona y los movimientos que el terapeuta realice para que la persona se de cuenta o no de cómo se encuentra en este momento de su vida. (Salama, 2002).

### **2.3.2 Psicoterapia gestáltica**

La psicoterapia Gestalt nace como una práctica terapéutica desarrollada por Fritz Perls, con la finalidad de facilitar el crecimiento del potencial humano, en donde se observa la conducta en el aquí y ahora centrándose en el proceso de toma de

conciencia de la persona, usando un enfoque holístico de cómo está viviendo, tratando de comprender el proceso de crecimiento acorde a sus posibilidades para satisfacer sus necesidades, en contacto consigo mismo y con los elementos del ambiente. (Salama, 2002).

La terapia Gestalt consiste en atender a otro ser humano de manera que le permita ser lo que es. Es una terapia existencialista, que se ocupa de los problemas provocados por nuestra aversión a aceptar la responsabilidad de lo que somos y hacemos. (Perls, 2006).

Percibe los conflictos y la conducta social inadecuada ocasionada por polaridades que pueden ser de naturaleza interna del individuo o en la relación interpersonal entre dos individuos.

Pone su atención en la conducta presente y exige participación activa del terapeuta para facilitar el proceso de darse cuenta de sí mismo, como organismo total promoviendo el desarrollo de su potencial. (Salama, 2002).

El propósito de la psicoterapia es restaurar las partes perdidas de la personalidad para poder recuperar nuestra experiencia y nuestro funcionamiento rechazado. Esto es con la idea de recuperar sensaciones y conductas que el cliente ha rechazado, para lograr que por su propia cuenta pueda afirmarse y obrar como la persona que es.

Cuanto más asuntos pendientes tengamos, nuestro yo se encontrará más débil y por lo tanto nuestra calidad de vida será menor, por lo que debemos optar por resolverlas de manera sana. (Salama, 2002).

Si se le anexa la palabra abierta o cerrada a la gestalt, hablamos del estado de la necesidad, antes o después de resolverla. Un síntoma representa un alerta de que algo necesita ser cerrado, es decir que hay una gestalt abierta.

La terapia Gestalt se ocupa de lo que ocurre entre el organismo y el medio ambiente, en sus niveles biológico y social. La fuente primaria es la percepción del cuerpo, en el que el paciente se descubre a sí mismo, en relación con lo que le rodea. (Perls, 2006).

El propósito de la terapia gestalt no es que la persona elimine los síntomas, sino el de favorecer la toma de conciencia de lo que en este momento sucede para que pueda tomar el control y resolverlo de acuerdo a su necesidad. Ocupándose de la existencia total del individuo, sus relaciones, y el ambiente. Incluyendo el funcionamiento de su cuerpo físico, emociones, pensamiento, cultura y expresiones sociales. (Salama, 2002).

Salama (2002) define al Yo como la parte de la personalidad del sujeto que tiende al éxito, y que es el portavoz del sí mismo o self. Y el Pseudo yo, como la parte de la personalidad ajena al buen funcionamiento de la misma y que presenta resistencias al cambio y a la salud. Es automático y no consciente. (Pág. 44). Si el yo se diferencia del pseudo yo, crece; si confluye, se estanca, se paraliza y decrece.

Por lo que la psicoterapia Gestalt logra sus objetivos facilitando experimentos vivenciales que incrementen la energía del yo y debiliten al pseudo yo.

El yo es nuestra esencia, se esfuerza por completarse, por crear y terminar la gestalt, por satisfacer una necesidad. Cuando no actúa adecuadamente es que predomina el pseudo yo. Cuando este predomina, el yo se retrae del medio y no podemos hacer contacto en satisfacer las necesidades.

Como la psicoterapia Gestalt tiene la visión del organismo como un todo, por lo que si hay una parte afectada, afecta a todo el organismo.

Por lo que hay la necesidad de trabajar en el pseudo yo con técnicas gestálticas que favorezcan el aumento de la conciencia, y así poder fortalecer al yo.

Salama (2002), también se refiere a la neurosis definiéndola como el conjunto de ideas, pensamientos y conductas que son distónicas al Yo, lo que quiere decir que éste no las desea. Y menciona que la neurosis presenta las siguientes características:

- “Disminuye la sensación de cómo nos percibimos corporalmente.
- No reconocemos nuestras necesidades, o las confundimos.
- Una gran parte de lo que hacemos carece de significado para nosotros, y cuando nos parece saber lo que queremos decir o hacer, tenemos dificultad para expresarlo.
- Presentamos disfunciones en: el contacto, la diferenciación, la asimilación y en la satisfacción de la necesidad.” (Pág. 61).

Si la persona sabe que algo anda mal en él, hay posibilidades de buscar un proceso para recobrar la salud.

La neurosis se puede solucionar cuando la persona este dispuesta a tener sesiones de terapia en donde colabore con ella misma para adquirir calidad de vida, iniciando un proceso terapéutico con conciencia de enfermedad y con un yo con energía que tolere cambios en su conducta y que haga frente al temor y angustia, tolerando la relación con sentimientos desagradables.

Salama (2002) nos refiere a las siguientes estrategias terapéuticas que se utilizan en psicoterapia gestalt en caso de un bloqueo:

**Desensibilización:** es un proceso en el que la persona bloquea su sensibilidad a las sensaciones o sentimientos provenientes de la percepción del medio externo e interno, con lo que se estimula el proceso de intelectualización y el sujeto explica racionalmente su ausencia del contacto sensorial. Es una pérdida del sí mismo.

Piensa que siente, pero no siente. Recurre a la represión, evita expresar sus emociones. Hay puntos en el cuerpo donde las emociones se bloquean.

La estrategia terapéutica es facilitar que el paciente tome contacto con sus zonas de relación por medio de completar la frase: “Ahora me doy cuenta de....”. posteriormente se trata que el individuo se conecte con alguna escena de su vida donde se originó el bloqueo, facilitándose la revivencia del mismo con una actitud adulta, ya que si su necesidad fue bloquear sensaciones o afectos, la tarea es apoyarlo en una resensibilización a través de técnicas vivenciales que restablezcan su seguridad y confianza. Lo más importante es que la persona contacte con su sentir. Pedir al paciente que preste atención a su experiencia sensorial, continuando su acción hasta que explote.

**Proyección:** consiste en atribuir a otras personas, actitudes, pensamientos, emociones, creencias o situaciones que le son propias mediante lo cual quien proyecta no asume ninguna responsabilidad sobre sus actos, pensamientos o emociones.

La estrategia terapéutica es facilitar la re – identificación, mediante el trabajo con sillas y asumir la responsabilidad de cada palabra o acción que diga o haga. Con lo que comenzará a fortalecer su sí mismo para obtener un Yo más fuerte. Posteriormente se le facilita la confrontación con los resentimientos hasta que se libere de la angustia de la que se estuvo defendiendo. La emoción latente es la ira y la manifiesta es la queja. Preguntas: ¿Qué evitas?, ¿Qué esperas?, ¿De qué te das cuenta? O darle vuelta a sus enunciados, que el paciente represente el papel de la persona criticada y preguntar si no hay algo parecido en él.

**Introyección:** la persona muestra conductas distónicas con su Yo por lo que utiliza “debeísmos” con los que a pesar de no estar de acuerdo “debe” obedecer. Contribuye a la desintegración de la personalidad, ya que por no asimilar todo lo que ingresa a su mente tiende a contradecirse.

La estrategia adecuada es trabajar con polaridades. Es conveniente que vaya aprendiendo a sobreponer sus debo y tengo con la palabra – filtro: quiero. Convertir preguntas en afirmaciones. Hacer preguntas: ¿Te das cuenta?, ¿Cómo lo haces?, ¿Para que lo haces? Permitir que el paciente exprese la energía que siente dentro de sí.

**Retroflexión:** consiste en hacerse a sí mismo en términos agresivos lo que le gustaría hacerle a otros. Divide su personalidad en “hacedor” y en “hecho por” con lo que se constituye en el peor enemigo de sí mismo.

La terapia consiste en rectificar las falsas identificaciones, que son las que promueven las satisfacciones del individuo y de su ambiente. Restablecer la capacidad de discriminar. Descubrir qué es él mismo y qué no es él mismo.

La estrategia es facilitar la descarga energética sobre un objeto neutro que simbolice o represente una figura o situación molesta o temida. Es importante localizar los introyectos. Preguntas: ¿Qué buscas?, ¿Cómo te lastimas?, ¿Qué evitas?

**La proflexión:** que consiste en hacerle a otros, sin que lo pidan, lo que le gustaría que le hicieran a él. Lo que haría falta sería hacer la petición directa de la necesidad.

**Deflexión:** implica evitar el contacto una vez iniciada la acción tendiente a cerrar la gestalt. Es una maniobra para evitar el contacto directo con una persona.

La estrategia es identificar la escena que provoca peligro, buscar la asociación con introyectos, crear una escena agradable y enfrentar la situación o confrontar, se puede además manejar fantasías, diálogos externos o crear un cambio de roles y aclarar el fondo o la figura inconclusa. Ayudar a establecer el contacto consigo mismo o con los otros. Hacer que se resuman las respuestas.

**Confluencia:** es confundir los límites del “Yo” en los de otro para buscar aceptación y/o reconocimiento de éste y evitar responsabilizarse de la acción a efectuar o efectuada. La persona tiende a depositar en otros su autoapoyo con lo que evitan

tomar la responsabilidad de sus acciones por el temor que tienen a ser rechazados y a su necesidad de conservar una relación que creen que les conviene.

La estrategia es facilitar la diferenciación individual e invitar al paciente a expresarse en lo que hasta este momento no se había atrevido. Favorecer la separación del Sí mismo del ambiente. Llevar al paciente a descubrir la frontera entre él y los demás. Descubrir las falsas identificaciones. El sujeto debe empezar a experimentar sus elecciones, necesidades y sentimientos. Preguntas: ¿Qué hace ahora?, ¿Qué siente?, ¿Qué desea? Manifestar sus expectativas.

**Fijación:** consiste en recordar una experiencia que se queda rondando y molestando en nuestra cabeza, lo cual implica que tenemos situaciones trucas y seguimos rumiando acerca de ellas.

La estrategia se orienta a buscar figuras alternativas y anclajes en fantasías o en el ámbito corporal y facilitar el sentido del comportamiento para que no se quede a medio camino el proceso, alcanzando así el sentido de identidad que se desarrolla completando pequeñas secuencias de la propia vida. Validar la realidad de los sentimientos de tristeza, enojo o decepción.

El elemento que preserva la fijación es la negación, en la que se esconde la sensación de vacío existencial que puede llevar a la depresión por estar llena de resentimientos y culpas.

**Postergación:** el individuo no cierra su gestalt. Habla del miedo al éxito, porque eso pone a la persona en una situación de tener que enfrentar el cierre y que la experiencia ya terminó. Parece que uno tuviera que saber forzosamente cuando una secuencia de acontecimientos constituye una unidad completa. Pero la conducta no funciona así, saber cuando algo está terminado requiere una maestría en el arte de vivir.

La estrategia es trabajar las polaridades de exageración, aprender la diferencia que existe entre sostener una experiencia hasta el final y estancarse en ella tratando de obtener algo más. Facilitar el proceso de quedarnos con lo que nos nutre y eliminar lo que es tóxico.

Basándome en lo anterior puedo definir el proceso terapéutico gestalt como un intercambio comunicacional verbal y no verbal entre una persona que presenta algún problema o asunto pendiente a quien se le llama paciente y el terapeuta, el cual siguiendo una metodología específica con técnicas adecuadas aplicadas en el preciso momento, para que el paciente aumente su darse cuenta y disminuya a través de ejercicios vivenciales sus creencias falsas, que son las causantes de su neurosis.

Por lo que el proceso es todo aquello que sucede en las sesiones que se necesitan, para que un paciente haga cambios convenientes a su Yo y su entorno.

Salama (2002) refiere que para que este proceso ocurra, se requieren los siguientes elementos:

- Aceptación del paciente de que algo anda mal y desea cambiarlo, en el nivel de ideas, emociones o actitudes. Conciencia de enfermedad.
- Necesidad de que un experto le facilite el cambio hacia el bienestar
- Aceptación del encuentro inicial con el experto y que haya confianza de ambos
- Contacto, respeto y disponibilidad para efectuar ejercicios vivenciales
- Aceptación de los valores gestálticos básicos: honestidad, amor, respeto y responsabilidad de ambos.
- Compromiso de ambos hacia la relación y el proceso

El objetivo inmediato de la terapia gestalt es lograr que el paciente aprenda a cerrar sus asuntos inconclusos desde el yo. Y el objetivo mediato es favorecer en el paciente la adquisición de una filosofía de vida auténtica con la que mejore su calidad de vida.

Salama (2002) refiere que una sesión terapéutica puede estructurarse en las siguientes formas:

- **Dialogal:** cuando se efectúa un intercambio comunicacional donde el diálogo es el medio por el cual el paciente adquiere un darse cuenta que le sirve para la toma de decisiones a futuro. Se usan preguntas: ¿Cómo? Que nos sirve para saber el desarrollo de algún pensamiento, actitud o conducta. ¿qué evitas con lo que haces o dices? Y ¿Qué obtienes con lo que haces o dices?: son dos preguntas polares que pueden servir para obtener información acerca de lo que realmente desea el paciente. ¿Para qué? Actúa como una acción integrativa y evita la justificación y la racionalización.
- **Vivencial:** se efectúan ejercicios experienciales que implican la expresión de emociones y la movilización de la energía hasta que se llega a la explosión o al contacto con el satisfactor de su necesidad y su cierre. Se elabora un ejercicio específico para ese momento.
- **Mixta:** se aplican las dos anteriores. Nos permite reestructurar la figura al resignificarla desde la vivencia o lo que se pueda rescatar de ella y elaborando una asimilación retomando las partes que antes no había considerado el paciente.

Cuando el paciente llega a la sesión es conveniente que el terapeuta tenga la mente abierta a la información que trae el paciente, tanto en comunicación verbal como no verbal. Nos ponemos a su disposición con escucha atenta y convirtiendo la información en comunicación.

### 2.3.3 TÉCNICAS GESTÁLTICAS

La psicoterapia Gestalt cuenta con técnicas específicas que favorecen al Yo cerrando asuntos pendientes en el aquí y ahora. Su base es la conciencia, el prestar atención a nosotros mismos, trabajando en el momento presente. La terapia se emplea para dirigir nuestra atención a los conflictos internos con el objetivo de buscar el cambio y lograr nuestra armonía.

La terapia Gestalt diferencia y después se ocupa de lo que experimentamos, más bien de lo que pensamos. Por lo que el terapeuta Gestalt es un catalizador que facilita la percepción del cliente, de lo que hay en el momento y que frustra los intentos de evasión. (Perls, 2006).

Debemos ocuparnos de los papeles sociales que dejan al cliente exhausto y perdido, ya que están en conflicto con sus necesidades biológicas. El vacío que el cliente experimenta, sus evasiones, las situaciones en que no sale adelante, son indicios de los huecos en su personalidad. (Perls, 2006).

Salama (2002), refiere que en psicoterapia gestalt se le facilita al paciente la tarea de encontrar un estilo de expresión cargada de afecto, matices y metáforas, que resulte una herramienta que explique su experiencia. Usando el tiempo presente y reactivando la experiencia por medio de la representación de papeles, posibilitando así la percepción en el aquí y ahora.

En ocasiones se realizan técnicas para lograr estar conscientes de lo que hacemos o de lo que quisiéramos hacer, buscando la espontaneidad del yo, por medio de la concentración.

Se usa este recurso para prestar atención a los problemas inconclusos, que son las situaciones que impliquen que un asunto no se resolvió. Los síntomas representan gritos del yo que refieren que hay un asunto inconcluso que se necesita cerrar.

Cuando percibimos que algo anda mal en nosotros y no tenemos una figura clara para saber como resolverlo, vivimos una crisis que afecta nuestras relaciones y modo de vivir, cuando resolvemos el problema desaparece el síntoma y podemos lograr una paz interior.

Las técnicas aplicadas en la Psicoterapia Gestalt se pueden dividir según Salama (2002) en tres grupos interdependientes entre sí y son: supresivas, expresivas y ambas conjugadas llamadas integrativas.

- **Supresivas:** sirven para dejar de hacer lo que el individuo esté actuando con el objeto de descubrir la experiencia que se oculta detrás de una actividad y son:

**Experimentar el vacío:** favorece que la persona enfrente sus sensaciones desagradables o vacíos existenciales. Al estar evitando lo desagradable es la manera de no reconocer lo que le está molestando y no resolver el problema que le aqueja. Por lo que se le invita al paciente que haga contacto con la sensación desagradable y se convierta en la misma. La idea es convertir el vacío estéril en vacío fértil.

**No hablar acerca de:** cuando en la sesión emerge una figura que necesita ser cerrada, es conveniente facilitar el contacto con la experiencia más que hablar acerca de la misma para que no se corra el peligro de intelectualizar y no vivenciar. El hablar acerca del problema favorece la racionalización en vez de incrementar la toma de conciencia.

**Descubrir los deberías:** los introyectos son creencias falsas que no le pertenecen al Yo del individuo sino a su Pseudo Yo. En gestalt nos ocupamos de los “debo” que son resultado de introyectos o son obligaciones aportadas por figuras significativas de la infancia y que es distónica con nuestro yo. Se llaman introyectos por ser resultado de proyecciones de quienes eran importantes para nosotros. Estos introyectos nos someten a una conducta que no nos agrada, pero que nos sentimos obligados a actuar.

**Encontrar las formas de manipulación:** el paciente intentara desde su Pseudo Yo manipular al terapeuta para evitar el cambio, usando la seducción, con la intelectualización, con el silencio, etc. Por lo que el terapeuta debe facilitar en cada persona el conocimiento de cuales son sus juegos manipulativos y que logre aprender a evitarlos para incrementar el contacto pleno con el objeto satisfactor y liberar la energía bloqueada.

**Saber formular preguntas y respuestas:** toda pregunta tiene un anzuelo al final que sirve para manipular. Una pregunta puede encubrir una demanda relacionada con huecos de la personalidad. Por lo que el terapeuta necesita saber sí la pregunta que nos hace un paciente es a favor o en contra de su Yo.

**Captar cuando se pide aprobación:** le sirve al neurótico para no crecer cuando tiene una necesidad insatisfecha en relación con su auto – aprobación. El terapeuta debe captar si el paciente esta manipulando o realmente necesita aceptación para autoapoyarse.

**Manejo de autoestima:** no es inadecuado aceptar el afecto del paciente o felicitarlo si obtiene un logro a menos que lo haga como una forma de manipulación.

**Darse cuenta de cuándo se está demandando o exigiendo:** toda demanda es una exigencia. A veces el paciente pide límites.

- **Expresivas:** su objetivo es reunir energía para fortalecer el contenido del darse cuenta del paciente, sugiriendo la intensificación de la atención o exagerando la acción deliberadamente. Estas son:

**Expresar lo no expresado:** el silencio a veces oculta la necesidad por temor a ser y a enfrentar. El paciente queda callado o evita la mirada al terapeuta con el propósito de desviar la atención. El paciente inicia la conversación sin terminar las frases o empieza a racionalizar. El terapeuta debe buscar lo que el paciente expresa no

verbalmente, invitándolo a que lo exprese. La pregunta pudiera ser: Si pudieras hablar ¿qué dirías?

**Terminar o completar la expresión:** si el paciente presenta una figura incompleta se le sugiere que la termina como desee. Si nos quedamos con la sensación de que falta algo se le puede pedir al paciente que repita todo y ver si aparece algún material oculto.

**Buscar la dirección y hacer la expresión directa:** observar micro movimientos y solicitar que los exagere o pedir que la persona diga directamente lo que desea o que señale el significado que tiene para ella.

- **Integrativas:** son combinaciones de las anteriores técnicas cuyo objetivo
- básico es el de integrar las partes alienadas del individuo y son:

**Encuentro interpersonal:** se trata de que las distintas funciones del Yo se pongan en contacto y dialoguen entre sí. Al cesar la necesidad de control de uno sobre el otro se obtiene la integración.

**Asimilación de lo proyectado:** se incorpora lo alienado o disociado a través de la reidentificación, es decir favorecer la responsabilidad. Es útil en el trabajo de sueños y fantasías.

**Fantasías guiadas:** hay innumerables fantasías y se utilizan desde la fase de la formación de la figura previo caldeamiento o sensibilización, además pueden usarse para graduar cualquier experimento.

En la psicoterapia gestalt se denomina experimento al proceso que enfatizando la experiencia interna del paciente le facilita modificar la conducta del mismo en el aquí y ahora de la sesión terapéutica de un modo sistemático y nutriente. El favorecer la experiencia presente tiene un poder curativo, ya que nos enseña que nuestros temores

son infundados y nos enseña a diferenciar lo que realmente somos y lo que hay fuera de nosotros. (Salama, 2002).

Por lo que podemos definir experimento como el proceso metodológico vivencial en el cual aplicamos técnicas gestálticas para facilitar el darse cuenta del paciente. Los experimentos están diseñados para aumentar la conciencia en el individuo y examinar y descubrir lo que hace y las resistencias. Y servirá para capacitar a la persona para dar el siguiente paso en su desarrollo en una forma segura para ella. (Salama, 2002).

Para llevar a cabo los experimentos se requiere conocimiento de la figura que se va a trabajar y el permiso explícito del paciente para llevar a cabo el trabajo, y los pasos para llevarlo a cabo, según Salama (2002) son:

- **Caldeamiento inespecífico:** se establece el contacto con la zona interna a través de la respiración y de la relajación. Se le indica al paciente que cierre sus ojos, relaje su cuerpo, detecte puntos de tensión en el mismo y si existe lo elimine a través de la respiración.
- **Caldeamiento específico:** Se favorece el contacto con la zona de fantasía, lo que implica buscar, aclarar y energetizar la figura. En esta etapa se le pide al paciente que haga un paseo por sus neuronas y busque el archivo donde se encuentra la imagen que quiere trabajar y la traiga al presente.
- **Acción:** el contacto se establece con la zona externa que en gestalt puede hacerse con movimientos alternados de una silla a la otra hasta que establezca el contacto pleno con el satisfactor.
- **Retroalimentación:** se le pide al paciente que comparta la experiencia y con qué se queda de la misma. Como una forma de fortalecer la nueva experiencia y esta se incluya en una nueva red neuronal del paciente.

- **Cierre:** se le pregunta al paciente como se siente con lo que acaba de ocurrir y si le puede servir de algo para el momento actual de su vida.

Lo que se busca con los experimentos es impedir la interrupción de la energía y favorecer el crecimiento del Yo, restablecer el desarrollo del individuo logrando la integración entre las áreas de la personalidad para ir cerrando asuntos pendientes y resolver los conflictos internos. Para lograr esto se requiere que el paciente logre a través de los experimentos:

- Estar consciente de lo que se está haciendo en el presente
- Encontrar la disparidad entre necesidades presentes y los modos con los que se enfrenta a ellas o deja de hacerlo
- Aprender a aceptarse a sí mismo y a los demás
- Experimentar cómo actúa, como siente y cómo piensa
- Hacer posible la formación de integraciones creadoras de nuestra experiencia en cualquier situación y verlas a fondo
- Recuperar el proceso gestalt permitiendo un funcionamiento libre experimentando el proceso desde la formación de figura hasta la indiferenciación creativa
- Manejar la metacomunicación (salirse del sistema) para tener una visión más objetiva de la situación que se presente. (Salama, 2002).

Salama (2002), refiere que las metas de la experimentación creativa son:

- Expandir el repertorio de conductas de la persona

- Crear las condiciones en las que la persona pueda ver su vida como su propia creación
- Estimular el aprendizaje experimental de la persona y la elaboración de nuevos conceptos de sí misma
- Completar situaciones inconclusas y superar bloqueos en el ciclo: conciencia – excitación – contacto
- Integrar las comprensiones intelectuales con expresiones motrices
- Descubrir polarizaciones de las que no se tiene conciencia
- Estimular la integración de las fuerzas personales en conflicto
- Desplazar introyecciones y sentimientos, ideas y acciones reintegrándolos al sitio de la personalidad que les corresponde
- Estimular las circunstancias en que la persona puede vivir y actuar con mayor vigor y competencia

Además Salama (2002) refiere que la secuencia por la que el experimento evoluciona es la siguiente:

- Tender una base de trabajo
- Negociar un consenso entre terapeuta y paciente
- Graduar el trabajo en función de las dificultades que el paciente experimenta
- Poner de manifiesto la conciencia del paciente

- Localizar la energía del paciente
- Concentrar la conciencia y la energía en el desarrollo de un tema
- Generar en el paciente y en el terapeuta factores que los ayuden a sostenerse
- Elegir un experimento particular
- Ejecutar el experimento
- Desinstruir al paciente por medio del insight y el completamiento

Dice Zinker (1979), que cuando una persona participa en forma creativa en el proceso gestáltico se espera de ella:

- Avance hacia una mayor conciencia de sí misma
- Aprenda a asumir la propiedad de sus experiencias y no proyectarlas en los demás
- Aprenda a tener conciencia de sus necesidades y a desarrollar destrezas que le permitan satisfacerlas
- Avance hacia un contacto más pleno de sus sensaciones y pueda apreciar los aspectos de sí misma
- Avance hacia la experiencia de su poder y de la capacidad de sostenerse por sí misma, sin la necesidad de pedir apoyo en el ambiente
- Se vuelva sensible a lo que la rodea y se proteja de situaciones destructivas

- Aprenda a asumir la responsabilidad de sus acciones y sus consecuencias
- Se sienta cómoda en contacto consciente con la vida de su fantasía y su expresión de ella.

Las estrategias terapéuticas son un apoyo a la labor del terapeuta en el proceso de persona a persona y facilitan el darse cuenta así como ayudan a aumentar el rango de conciencia para darle al paciente armas yojicas que le sirvan para ganar la batalla a la neurosis, representada por el pseudo yo (Salama, 2002). Las estrategias más comúnmente utilizadas son:

**La silla vacía:** sirve para trabajar proyecciones y salirse del sistema. Se le invita al paciente que se siente en una de dos sillas enfrentadas y que se conecte con su zona interna a través de la respiración, que con su imaginación busque en su archivo mental su polaridad y la ubique en la otra silla e inicie un dialogo que se sirva para comprender el proceso que lo lleva a bloquearse. Puede haber una tercera silla que es un recurso que puede utilizarse para lograr a través de la metacomunicación, que el paciente pueda tomar de cada uno de los personajes o roles que representó lo mejor de ellos y dejar lo que ya no le sirve.

**Manejo de polaridades:** es una estrategia que sirve para aclarar la figura y el proceso de cambio. El individuo descubre alguna de sus características negativas que simboliza una resistencia o bloqueo en él mismo y se le propone que inicie un diálogo con la parte contraria de dicha característica para que identifique dónde está el Yo y lo pueda diferenciar del Pseudo yo.

**Descarga de objetos neutros:** se aplica para iniciar el proceso de resolver resentimientos. Se usa un cojín y un palo de plástico para que el paciente golpee repetidamente sobre el cojín hasta que se canse o decida terminar el ejercicio.

**Cambio de roles:** se usa para trabajar resentimientos con personas significativas, y el paciente pueda tomar conciencia de la actitud del “otro”.

**Las polaridades en la terapia:** implica la integración de los polos que se representan en los conflictos internos, prestando atención a las variaciones en el contexto, al funcionamiento del Yo y del Pseudo yo y a la relación de contacto de cada una de las partes con la situación actual.

**Confrontación:** se usa cuando se desea conservar una relación importante. Iniciando con el nombre de la persona con quien se está molesto y se continua con la frase: “estoy molesto contigo porque...”. Se repite continuamente hasta agotar los resentimientos. Después de la retroalimentación se trabaja la polaridad utilizando el nombre de la persona y la frase: “estoy agradecido contigo porque....”. Se repite la frase hasta terminar los agradecimientos. Confrontar es decir lo que pensamos o queremos, con respeto. Tomando en cuenta que la molestia con una persona significativa es con una parte de dicha persona y no con toda la persona.

**Anclaje:** sirve para fortalecer un cambio de creencias. Se hace mediante diversas formas, una es tocar un hombro de la persona y cuando se facilite un cambio se toca el hombro contrario.

**Psicodrama fenomenológico:** es funcional en la re – vivencia de experiencias y es útil en el manejo de grupos. Estamos atentos a la fenomenología de quienes actúan y facilitamos la re – identificación de lo proyectado en los participantes.

**Manejo de introyectos:** se aplica para el cambio de creencias distónicas al Yo. Se puede usar el método de Salama o hacer un rastreo del mensaje introyectado y regresarlo a su propietario original.

**La visualización:** es un proceso en el cual la persona puede imaginar que un deseo se vuelve realidad, dentro del sentido común. El cerebro reacciona a los mensajes que le enviamos o que recibe del exterior. Nuestra conducta tiende a la repetición, por lo que nosotros mismos le impregnamos la posibilidad del logro o fracaso de la misión que nos hemos programado.

**Manejo de sueños:** los sueños en gestalt se consideran mensajes del Yo en busca de cerrar asuntos pendientes o dar un mensaje de alerta. Se le pide al paciente que nos cuente el sueño en primera persona y en tiempo presente, tomando en cuenta que todos los elementos que aparezcan en el material le pertenecen a él mismo. Luego le pedimos que se identifique con el elemento del sueño que elija y actúe como si fuera éste. Si se trata de un sueño desagradable que fue interrumpido por angustia, se le puede pedir al paciente que lo termine como a él le hubiera gustado. Se continúa con el trabajo hasta que el paciente descubre el mensaje existencial, esto es comprender el mensaje que el Yo quiere decirle para que esté alerta y resuelva el problema. Al final se le cuestiona de qué se da cuenta y cuál es el mensaje existencial que el sueño quería advertirle.

**Sueñodrama:** se le sugiere al paciente actuar en los diferentes roles en que aparecen sus elementos en el material onírico.

**Manejo de duelos:** si el paciente desea cerrar un asunto pendiente con alguien que ha perdido, se le pide que imagine ese elemento y lo ponga frente a sí mismo. Le pedimos que establezca un diálogo y le exprese lo que le hubiera gustado decirle.

**Manejo de fantasías:** sirven para reestructurar al Yo, y su proceso es similar al trabajo con sueños.

Con lo anterior se puede concluir que la gestalt es una terapia de aprendizaje donde la persona puede re – escribir su historia y cerrar asuntos pendientes dolorosos adquiridos a través de las vivencias cotidianas.

### **2.3.4 TÉCNICAS DE RELAJACIÓN**

Al referirme a técnica puedo definirla como el conjunto de procedimientos que se utilizan para lograr con eficacia las metas grupales.

Una de las técnicas que se usan para alcanzar una meta, son los grupos de sensibilización, que según González, Monroy y Silberstein (1999) los definen como un grupo inestructurado que esta centrado en problemas de tipo afectivo en el que los factores intelectuales y didácticos no son tan importantes.

Según estos autores, los objetivos de estos grupos son el entendimiento de sí mismos, el ser sensitivos a los otros, el ser capaz de escuchar, de comunicarse, de entender, de contribuir al trabajo de equipo, entender los problemas de la organización. Hacen hincapié en las habilidades para las relaciones humanas, en el desarrollo personal, aumento de la comunicación y las relaciones interpersonales.

Otras de sus metas son que los participantes aprendan a dar y recibir ayuda, sean agentes de cambio en una empresa.

También se usan para la solución de problemas y cambios organizacionales, manejo de conflictos y entrenamiento en equipo.

Entre sus ventajas son, que confronta al participante con la imagen de sí mismo para lograr un cambio de conducta. Permite identificar sus problemas emocionales, maneras de comunicación, tensiones interpersonales, profundizar en emociones y sentimientos, identifica problemas en la interacción con otros, promoviendo nuevas conductas en su trabajo.

La manera de realizar los grupos de sensibilización es variada, puede llevarse a cabo en varias semanas o en tiempos cortos pero intensivos. González, Monroy y Silberstein (1999) refieren que para tener éxito se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Conducta voluntaria. Que el participante exponga en forma autentica su conducta.
- Retroacción. Que exista un sistema de retroalimentación, para que la persona se vea a si misma como la ven los demás.

- Ambiente. Debe permitir a las personas expresarse libremente.
- Conocimientos. Deben provenir de la experiencia o de la información proporcionada y son necesarios para poder cambiar.
- Experimentación y práctica. El aprendizaje y el cambio necesitan la oportunidad de experimentarse y practicarse para que los individuos puedan hacer suyos los nuevos pensamientos y la conducta.
- Aplicación. Se debe proporcionar los elementos que permitan a los individuos sus nuevas formas de conducta.
- Aprender. Proporcionar elementos para que las nuevas experiencias aporten algo nuevo.

La psicoterapia gestalt confía en la capacidad del organismo que conoce sus necesidades y el modo de satisfacerlas. Y Woldt y Toman (2007), refieren que una de las características más reconocidas de esta terapia es la posibilidad de permanecer con aquello que se revela en la experiencia del aquí y el ahora. Y que el darse cuenta es el factor curativo de la terapia.

Dentro del trabajo de grupo, el darse cuenta también incluye el reconocimiento de los procesos que ocurren en el grupo. Cuando inicia una sesión de grupo, los facilitadores buscan agudizar las sensaciones y el darse cuenta de lo que está presente. Esto es, que los individuos centran su atención en la experiencia actual.

Experiencia, es contacto. Estamos en contacto con nosotros mismos por medio de nuestros cuerpos y nuestras emociones. Experimentamos el mundo con nuestros cinco sentidos. (Perls, 2006).

El propósito de este contacto es explorar, expandir y profundizar nuestra capacidad de darnos cuenta. Enfocándonos en determinadas direcciones para ver que podemos descubrir. Dice Stevens (2005) que cuando uno de verdad se pone en contacto con su propia vivencia, descubre que el cambio se produce por sí solo, sin esfuerzo ni planificación.

Stevens (2005) distingue tres tipos de darse cuenta o zonas del darse cuenta:

- **El darse cuenta del mundo exterior:** es el contacto sensorial actual con objetos y eventos en el presente; lo que en este momento veo, palpo, toco, escucho, degusto, huelo.
- **El darse cuenta del mundo interior:** es el contacto sensorial actual con eventos internos en el presente: lo que ahora siento desde debajo de mi piel, escozor, tensiones, movimientos, manifestaciones físicas de sentimientos y emociones, sensaciones de molestia, agrado, etc.

Estos dos tipos de darse cuenta engloban lo que puedo saber acerca de la realidad presente como yo la vivencio. El tercer tipo es el darse cuenta de imágenes de cosas y de hechos que no existen en la realidad actual.

- El darse cuenta de la fantasía: incluye la actividad mental que abarca más allá de lo que transcurre en el presente: el explicar, imaginar, adivinar, pensar, planificar, recordar, anticipar, etc.

La percepción corporal es la clave para descubrir las dificultades del paciente. Las situaciones inconclusas y los sentimientos que no son expresados se revelan por medio de las tensiones corporales. (Perls, 2006).

La conciencia es el punto fundamental de partida, ya que solo un fenómeno puede ocupar el primer plano, cada vez. La conciencia es subjetiva. Nos percatamos de nosotros mismos por medio de nuestro cuerpo y nuestras emociones. (Perls, 2006).

Si el cliente está dispuesto a exponer en voz alta su percepción corporal y emocional sin tomar en cuenta los pensamientos, descubre que hay una serie de tensiones que corresponden a situaciones inconclusas. (Perls, 2006).

Concluyendo puedo mencionar que la psicoterapia Gestalt busca que estemos en contacto con nosotros mismos y con el ambiente. Que seamos capaces de ser activos a pesar de obstáculos, solucionándolos de manera satisfactoria.

Darnos cuenta de lo que necesitamos, manteniendo contacto con nosotros mismos y aceptando lo que en este momento somos. Reconociéndonos como parte del medio y con la capacidad de percibir los fenómenos que están dentro y fuera de nosotros, conforme se vayan presentando y por último vivir con la conciencia en el presente comprendiendo lo que significa el ahora.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 TIPO DE ESTUDIO**

El presente trabajo se aborda desde la investigación cualitativa, ya que según Rodríguez, Gil y García (1999) se estudia la realidad en su contexto natural intentando dar un sentido a los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. Entendiendo que la investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una variedad de materiales que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados de vida de las personas.

Entiendo que la investigación cualitativa produce datos descriptivos: las palabras de las personas y la conducta observable. Trata de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas. Es inductiva, comienza sus estudios con interrogantes vagamente formulados y que surgen durante el desarrollo del estudio. El investigador cualitativo aparta sus creencias y ve las cosas como si ellas estuvieran ocurriendo por primera vez. (Taylor y Bogdan, 1987).

Elijo trabajar con este método porque es congruente con la visión humanista y estudia a las personas cualitativamente, llegando a conocerlas en forma personal y logrando experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad.

### **3.2 MÉTODO**

El método que utilicé en esta investigación es el fenomenológico, ya que es por este método que se busca la comprensión por medio de métodos cualitativos. La teoría humanista tiene sus fundamentos en las corrientes de la fenomenología que busca como le menciona Weber (1968) la comprensión en un nivel personal de los motivos y creencias que están detrás de las acciones de la gente. Es el estudio de la experiencia vital, de la cotidianidad. Intenta ver las cosas desde un punto de vista de otras personas, describiendo, comprendiendo e interpretando. Intenta explicar los significados en los que estamos inmersos en nuestra vida cotidiana, y no en las relaciones estadísticas. En conclusión, busca conocer los significados que los individuos dan a su experiencia, aprendiendo el proceso de interpretación que usan las personas y en consecuencia como actúa. (Rodríguez, Gil y García, 1999).

Este método se lleva a cabo a través de la reducción fenomenológica que quiere decir poner entre paréntesis, los conceptos de las cosas y de las creencias de las cosas, cuestionando si es real la realidad, para lograr esto es necesaria la suspensión de juicio llamada epojé. El resultado es quedarnos con el llamado residuo fenomenológico, que son las vivencias o fenómenos de la conciencia.

La fenomenología busca llegar a conocimientos esenciales y no a fijar hechos absolutos. Intenta descubrir los significados no manifiestos, analizarlos y describirlos. Busca entender los hechos desde donde se producen, desde la experiencia de las personas que viven estos hechos.

### **3.3 SUJETOS**

El grupo está constituido por parte del personal de salud que labora en el Hospital General “Vasco de Quiroga” del ISSSTE, de esta ciudad.

El grupo estuvo constituido por 18 personas, de las cuales 15 son mujeres y 3 son hombres, sus edades oscilan entre los 40 y 59 años de edad. Las categorías de estas personas, dentro de la unidad son: 10 enfermeras, 6 administrativos, 1 médico y 1 químico.

Se hizo la invitación por medio de difusión en la unidad, donde se anunciaba el inicio de un curso para el manejo del estrés. Las condiciones que se requerían para inscribirse en el curso era que trabajaran en la unidad y que voluntariamente desearan asistir.

Al iniciar la primera sesión aplique un cuestionario (ver anexo 1). Los datos que tomo en cuenta en el cuestionario de inicio son la edad lo que considero importante para determinar si en determinada edad se presenta con más frecuencia este síndrome o no. Además el estado civil, ya que en información acerca de este síndrome se menciona que es más común en personas solteras. También considero importante saber si la categoría laboral es determinante para el síndrome así como los años que llevan en dicho empleo. Al mismo tiempo con esta ficha pretendo saber si aparte de la actividad que se desarrolla conjuntamente existe algún problema en su vida familiar o hay algún problema en su trabajo que pueda contribuir al desarrollo del burnout.

La siguiente tabla hará referencia a los datos antes mencionados:

#	Edad	Estado Civil	Hijos	Categoría	Antigüedad	Problemas Familiares	Problemas Laborales
1	40	Casada	2 (13,5)	Enfermera Especializada	15	Problemas de comunicación	Realizar funciones que no me corresponden
2	46	Casada	2 (17,8)	Enfermera Especializada	20	Comunicación con hijo adolescente	Falta de insumos para una buena atención
3	49	Soltera	1 (21)	Enfermera General	25	Enfermedad de mis padres	Espacio inadecuado para laborar
4	43	Soltera	1 (13)	Administrativo	20	Comunicación con hija adolescente	Saturación del Hosp. y no proporcionar espacio para pacientes
5	43	Divorciada	3 (19,16,15)	Enfermera General	18	Problemas económicos	Laborar en horario nocturno me desgasta y ocasiona migraña
6	55	Viuda	3 (21,17,15)	Enfermera General	28	Rebeldía de hijo de 17 años	Atención de urgencias e impuntualidad de compañeras
7	45	Casada	2 (5,4)	Enfermera General	6 meses	Muerte de mi mamá y poca convivencia de esposo con hijos	Falta de personal y problemas de envidias con las compañeras
8	55	Soltera	-	Auxiliar de Enfermería	30	Un hermano enfermo y 3 hermanos separados	Personal insuficiente
9	58	Divorciada	3 (34,32,30)	Auxiliar de Enfermería	6 meses	Vivo sola, mis hijos casados	Envidias de compañeras, no aceptan al personal nuevo
10	59	Casada	2 (37,35)	Medico Especializado	30	Padre enfermo, responsabilidad en mi	Presión en el horario y ambiente hostil, espacio inadecuado
11	51	Soltera	-	Químico	21 años	Responsabilidad de salud y emocional de la familia	Exceso de trabajo, preferencias

#	Edad	Estado Civil	Hijo	Categoría	Antigüedad	Problemas familiares	Problemas laborales
12	49	Casada	3 (27,17,4)	Administrativo	25 años	No tengo	Estrés por exceso de trabajo y maltrato de derechohabiente
13	40	Casada	3 (20,17,12)	Auxiliar Administrativo	12 años	Mi hija no quiere estudiar	Falta de lugar para dar citas a pacientes
14	47	Soltera	1 (23)	Jefe de Enfermería	20 años	Falta de comunicación	Área insuficiente para los pacientes
15	46	Casado	2 (18,7)	Administrativo	20 años	Problemas de comunicación con pareja	Problemas con compañeros
16	47	Casada	3 (21, 20, 12)	Enfermera	23 años	Infidelidad de la pareja	Falta de tiempo
17	40	Casado	2 (6,9)	Administrativo	19 años	Problemas económicos	El no ser tomado en cuenta
18	47	Separado	4 (27, 21, 19, 11)	Administrativo	21 años	Falta de comunicación	El trato que me dan las autoridades

### 3.4 TÉCNICAS

El grupo se desarrolló en sesiones que se llevaron a cabo semanalmente, con una duración de hora y media a dos horas. Dio inicio en marzo y terminó a finales de mayo del 2008. El programa estuvo compuesto de diez sesiones programadas con anticipación. Cada sesión fue constituida de varias partes. En la primera parte se daba un tema relacionado con el estrés, en la segunda parte se llevaba a cabo una técnica para el control del estrés y al final se realizaba una retroalimentación del grupo acerca de cómo se sintieron con la técnica y por último se dio la consigna de aplicar esa misma técnica durante la semana y a partir de la segunda sesión se inició con una retroalimentación respecto al uso de la técnica enseñada la semana anterior.

En este trabajo se utilizó como estrategia de investigación, el análisis fenomenológico. Este análisis se recuperó de la participación en un taller de técnicas gestálticas con enfoque humanista para lograr que el personal de salud reduzca sus niveles de estrés, en las que los participantes utilizaron la expresión oral para dar a conocer sus experiencias durante el desarrollo del programa. Además se utilizó la observación.

### **3.5 INSTRUMENTOS**

Como complemento, para la recolección de datos contextuales se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Ficha de identificación: con los datos generales de cada participante. (anexo 1).
- Cuestionario de medición de burnout antes y después del desarrollo del grupo (anexo 2).

### **3.6 MATERIALES**

- Cámara de video para la grabación de las sesiones del grupo
- Grabadora
- Computadora con cañón

### **3.7 PROCEDIMIENTOS**

Para formar el grupo proporcione un programa (anexo 3) al departamento de enseñanza del Hospital General “Vasco de Quiroga” del ISSSTE, para su aprobación y autorización del curso, así como para que se me proporcionara el espacio e instrumentos necesarios para llevarlo a cabo.

Una vez aprobado el curso, se hizo la promoción dentro de la institución en la segunda semana de febrero para que las personas interesadas se integraran al grupo que inicio en la primera semana de marzo. A las personas interesadas se les hizo una entrevista y se les lleno su ficha de identificación. Además se les dieron las indicaciones para que se presentaran al curso.

El taller se llevo a cabo en las instalaciones del Hospital del ISSSTE, en donde se desarrollaron 10 sesiones semanales de entre hora y media y dos horas cada una. Se inicio en marzo y termino en mayo del 2008.

#### **4. TRABAJO DE CAMPO**

En este apartado mencionare los hallazgos obtenidos a partir del análisis de los discursos que manifestaron los participantes del taller durante las sesiones del mismo. Dichos hallazgos están presentados a partir de las categorías que a continuación se explican.

##### **4.1 ESCENARIO**

El lugar en donde se desarrolla este programa es en las instalaciones del Hospital General “Vasco de Quiroga”, por lo que describiré en forma breve esta institución.

Como antecedentes puedo mencionar que el Hospital General “Vasco de Quiroga” fue inaugurado el día 22 de septiembre de 1970 a las 12.00 hrs. por el director general Lic. Rómulo Sánchez Míreles en representación del presidente de la republica el Lic. Luis Echeverría Álvarez y gobernador del estado el Lic. Carlos Gálvez Betancourt. La connotación inicial de este moderno y recién inaugurado hospital fue como hospital regional puesto que atendería pacientes procedentes de Michoacán, Guanajuato, Querétaro y Guerrero y se le dio el nombre de “Vasco de Quiroga” en memoria del ilustre caballero de dicho nombre, precursor de la seguridad social en el estado.

El 12 de octubre de 1970 se dio inicio de forma operativa a las actividades del hospital, con los servicios de urgencias, ginecoobstetricia, medicina interna, cirugía, toco cirugía, quirófano, pediatría, ceye y recuperación, con un total de 72 camas censables, 24 consultorios, 420 trabajadores mismos que tenían horario de trabajo

irregular, habitualmente insuficientes para cumplir la gran demanda de trabajo generada por la población derechohabiente.

En 1985 inicia la primera ampliación del área física de la unidad para ampliar su capacidad en 1989 con el incremento de la población derechohabiente, tanto del área de Morelia, como del interior del Estado.

Esta clínica hospital incrementa su estructura hospitalaria reestructurándose la plantilla del personal y el organigrama, creciendo de 70 camas censables a 104, se incrementan dos salas de quirófano, un piso de 35 camas y 11 consultorios de especialidad. La plantilla crece de acuerdo a los indicadores de 420 a 624 recursos humanos y se convierte de Clínica Hospital a Clínica Hospital General, para dar atención a los derechohabientes de todo el estado.

El servicio de medicina interna ubicado en el tercer piso de hospitalización cuenta con 32 camas censables que se utilizan para dar cobertura de atención a pacientes con padecimientos propios de esta especialidad: cardiología, neurología, dermatología, infectología, entre otras, además de brindar albergue a otras especialidades cuando las camas destinadas a estas son insuficientes. Durante el año 2005 se inicia una reestructuración del área, disminuyendo una cama para aislamiento y quedando en función 31 camas censables. Se aumentan 3 consultorios médicos, un aula de enseñanza, un cubículo para las pasantes de psicología.

Actualmente la unidad cuenta con 175 médicos especialistas, 51 médicos generales, 342 enfermeras, 214 administrativos y de servicios generales, 45 personal paramédico. Este personal atiende a una población de 148, 596 derechohabientes de todo el estado.

En mayo del 2007 se da la primera plaza de psicólogo clínico, plaza ocupada por una servidora, quien actualmente da la consulta de psicología en la clínica de especialidades de la unidad.

## **FILOSOFÍA**

El ISSSTE es una institución para servir y dar bienestar social a todos los trabajadores del Estado que reciben los beneficios traducidos en derechos, con elevado concepto de solidaridad social y clara conciencia de que las prestaciones son patrimonio de los agremiados.

## **POLÍTICAS**

- Proporcionar al derechohabiente federal y pensionado la óptima atención médica profesional y humana con eficacia y oportunidad.
- Elevar el nivel académico y práctico del profesional médico, enfermería y paramédico, en cuya formación participa la institución.
- El derechohabiente es la persona más importante del Instituto, por lo que los servicios que se le ofrezcan deben ser de calidad y con amplio sentido humano.
- Brindar servicio a través de la asistencia social que asegure la protección del usuario y su familia, ofreciendo una atención integral.
- Incrementar y practicar las actividades docentes y de investigación.
- Realizar acciones de promoción, prevención y atención oportuna a las enfermedades crónicas – degenerativas.
- Promover todos los programas prioritarios contemplados en el Plan Nacional de Desarrollo.

## **OBJETIVO**

Proporcionar seguridad social a todos los trabajadores del Estado, incluyendo pensionados y jubilados, mediante atención médica integral para ellos y sus familiares con oportunidad, humanismo, calidad y eficiencia, utilizando los recursos disponibles de acuerdo a la normatividad y a la ley del I.S.S.T.E., así como protección al salario, vivienda, actividades recreativas y culturales, para satisfacer las necesidades básicas del usuario, promoviendo el primer nivel de atención a la salud con base a los programas del Sistema Nacional de Salud.

## **MISIÓN**

Participar en el logro de los objetivos institucionales a través de estrategias y práctica organizada para proporcionar atención de calidad y calidez al usuario contribuyendo a su pronta recuperación y/o conservación de la salud,

## **FUNCIONES DEL HOSPITAL**

Estas son de tipo asistencial, preventivo, curativo, rehabilitación, docencia e investigación.

La capacidad real es de 165 camas.

Camas censables 128 y no censables o de tránsito 35.

Consultorios de medicina general 17

Consultorios de especialidad 35

En cuanto al número de quirófanos, cuenta con:

- 4 salas para cirugía general y especialidades

- 1 sala de tococirugía
- 1 sala de expulsión
- 1 sala para legrado uterino

Un laboratorio de análisis clínicos.

Tres equipos de Rayos X, una unidad de tomografía, una para mastografía, un ultrasonido, y un equipo de tele salud.

Las principales causas de morbilidad hospitalaria son:

- Infecciones respiratorias agudas
- Gastroenteritis
- Hipertensión arterial sistémica
- Diabetes mellitus
- Accidentes
- Parasitosis
- Artritis reumatoide
- Miomatosis uterina
- Otitis

Las principales causas de mortalidad son:

- Insuficiencia renal crónica
- Acidosis metabólica
- Nefropatía diabética
- Enfermedad pulmonar obstructiva
- Tromboembolia pulmonar
- Insuficiencia respiratoria severa
- Evento vascular cerebral
- Edema agudo pulmonar

- Sepsis
- Infarto agudo al miocardio

Dentro de la estructura organizacional del Hospital General “Vasco de Quiroga”, se cuenta con un Director médico, el cual es la máxima autoridad de la unidad. Del director dependen directamente el Subdirector Médico, Subdirector Administrativo, Asistentes de la Dirección y Coordinadores de las diferentes áreas o servicios. De las coordinaciones surgen las jefaturas y cada jefatura cuenta con su personal.

## **CONSULTORIOS**

El número total de consultorios son 52, entre los cuales el hospital cuenta con 17 para Consulta General, y 35 consultorios de especialidad. Las especialidades con que cuenta la unidad son:

De segundo nivel: medicina familiar, cirugía general, pediatría, medicina interna, gineco obstetricia, traumatología y ortopedia, oftalmología, otorrinolaringología, oncología, gastroenterología, psiquiatría, neurología, endocrinología, cardiología, dermatología, anestesiología, urología, neumología, radiología, anatomía patológica y psicología.

De tercer nivel: alergología, geriatría, neuropediatría, neurocirugía, cirugía reconstructiva, hematología, infectología, odontopediatría, cirugía pediátrica, nefrología, angiología, cirugía maxilofacial, reumatología, terapia intensiva, perinatología, endoscopia, cirugía de tórax, clínica de displasias, clínica de tabaquismo, inhala terapia y rehabilitación.

## 4.2 CATEGORIAS

Para analizar el taller, he dividido el proceso en tres etapas. La primera de ellas corresponde al diagnostico, en la segunda voy a evaluar los cambios que los participantes van viviendo con los temas que se exponen y con las técnicas para afrontar el estrés que se van enseñando en cada sesión. Y en la tercera etapa voy a evaluar los cambios o ganancias que los participantes obtuvieron con el curso.

Las categorías correspondientes a la primera etapa (diagnostico), son:

- Expectativas. En donde expreso lo que esperan los participantes al asistir a las sesiones.
- Factores generadores de estrés. Con la idea de obtener información acerca de los aspectos que los participantes consideran que influye para que estén viviendo periodos de estrés, en donde pretendo saber si aparte del trabajo hay otros aspectos de su vida que les estresan.
- Manifestaciones de estrés en la vida cotidiana. En esta categoría quiero obtener información acerca de cuales son los síntomas que ellos identifican como consecuencia de su estrés.

Las categorías correspondientes a la segunda etapa, corresponde a obtener información durante el desarrollo del programa, de los cambios que los participantes van logrando con cada sesión.

- Cambios observados en la sesión y en la vida cotidiana.

Las categorías correspondientes a la tercera etapa, son:

- Ganancias que identifican los participantes de haber asistido al curso, tanto en su vida personal como laboral

## 4.3 ANÁLISIS DE DATOS

Los discursos de los participantes se analizaron durante las 10 sesiones que duro el taller. Encontrando los siguientes resultados:

### 4.3.1. Primera etapa: expectativas, factores generadores de estrés y manifestaciones de estrés en la vida cotidiana

#### Expectativas

En la primera sesión pude observar que los participantes tienen algunas expectativas respecto al taller y esperan algunos resultados al término de este.

Definiremos las expectativas como lo que el trabajador espera lograr del curso o los motivos que les llevaron a tomarlo. Esta categoría se subdivide en:

- Control de emociones que se refiere a lograr funcionar adecuadamente, que manejes en forma apropiada todos los estados de ánimo que se viven día a día.
- Obtener conocimientos lo cual podemos definir como los aprendizajes necesarios para conocer el estrés
- Manejo del estrés que se refiere a nivelar los aspectos generadores del estrés o disponer de los recursos, para disminuir el estrés.
- Mejorar personal o profesionalmente, implica tener los conocimientos necesarios para estar en condiciones de desempeñar su papel en forma adecuada, tanto en el hogar como en el trabajo.

<b>Expectativas de los participantes al inicio del taller</b>	<b>Discurso</b>
* Control de Emociones	"Saber dominar las emociones" "Saber manejar mis emociones"
* Obtener conocimientos	"Conocer acerca del estrés" "Me gustaría poder comprender los momentos de estrés que viven nuestros pacientes" "Aprender a identificar los aspectos que más me afectan"
* Manejo del estrés	"Manejar el estrés que nos ocasiona el exceso de trabajo y el cumplir con un horario" "Saber canalizar en forma adecuada el estrés" "Si logro controlar el estrés, podré brindar mejor atención"

<b>Expectativas de los participantes al inicio del taller</b>	<b>Discurso</b>
* Mejorar personal o profesionalmente	“Manejar eficientemente mi trabajo y mi vida personal” “Identificar los aspectos que más me afectan” “Mejorar en la atención que brindo”

En relación al control de emociones puedo ver que los participantes viven sus emociones sin control, lo cual puedo relacionar con la definición de estrés que hace Maroto (2006), donde refiere que el estrés significa apretar, oprimir, y se vive como un sentimiento de abandono.

Referente a obtener conocimientos, me doy cuenta que los participantes están interesados en obtener conocimientos acerca de algo que les esta afectando su vida, y alterándola y como la perspectiva humanista es que las personas tienen el impulso a la ausencia de enfermedad y a la salud integral. Y como dice Martínez (2004), el manejo del estrés no solo requiere dejar de hacer cosas que hemos hecho, sino que a veces requiere un asesoramiento especializado.

En la parte del manejo del estrés me doy cuenta que para los participantes es importante poder manejar adecuadamente el estrés. Esto lo puedo relacionar con lo escrito por Polster (2005) quien menciona que las personas tienen la libertad de ejercitar su poder para realizar actividades que se propongan, de ajustar sus necesidades y deseos y de crear un ambiente en el que puedan desarrollarse nuevas formas de interrelación.

Lo cual también está relacionado con la última expectativa de mejorar personal y profesionalmente, y como lo dice Lafarga y Gómez del Campo (2004), el individuo se mueve hacia delante y tiene las capacidades para un desarrollo expansivo.

## **Factores generadores de estrés**

A continuación podemos analizar la contestación que dieron los participantes cuando se les solicito que mencionaran algún aspecto específico que pensarán que influye en forma determinante para estar padeciendo estrés. Las respuestas están relacionadas con diferentes problemas. Por lo que podemos definir un problema como una cuestión por resolver, o como un hecho que dificulta conseguir algún fin. Estos problemas pueden tener diferentes orígenes, y para analizarlos los agrupo en cinco sub - categorías que son problemas económicos, problemas personales, problemas familiares, problemas laborales y problemas de salud.

Como ya mencione, un problema es una situación considerada difícil de resolver, o cuya solución es incierta.

Los problemas económicos se refieren a que el individuo tiene dificultad para satisfacer sus necesidades básicas, tanto personales como de su familia. La falta de dinero es uno de los temas que más desgastan la vida familiar y provoca serios problemas. Estos problemas económicos pueden estar relacionados con sueldos bajos, imprevistos, mala organización familiar, despidos, problemas personales. Estos factores, repercuten día a día, por la presión que genera el no disponer de lo que nos gustaría, o lo que necesitamos para nosotros o para nuestra familia.

Con los problemas personales nos referimos a situaciones que son complicadas de resolver, de la persona en sí. Todo individuo atraviesa por situaciones durante las cuales requiere de apoyo o se viven como incapaces de satisfacer por sí mismos sus necesidades.

Los problemas familiares se refieren a los integrantes del núcleo familiar, como son los padres, hijos, esposos. Y como sabemos la dinámica familiar cambia con el tiempo, la familia funciona de manera distinta en cada etapa. Cada miembro de la familia tiene diferentes necesidades. La familia debe mediar las necesidades y demandas de cada uno de los individuos. La familia tiene éxito o fracaso de acuerdo

a una capacidad para alcanzar una regulación y equilibrio de sus funciones básicas. Cada familia tiene crisis y estas crisis son las que algunos de los individuos están atravesando.

Los problemas laborales son las dificultades o carencias que se viven dentro del área de trabajo. El trabajo juega un papel importante en el sentimiento de identidad de una persona, ya que le aporta una actividad a su vida, identidad y valía personal. Cuando el trabajo deja de cumplir estas funciones se lleva al individuo a sufrir una crisis existencial.

Los problemas de salud se relacionan con el individuo o su familia quienes padecen alguna enfermedad relacionada con el estrés o por otras causas. La enfermedad la podemos definir como el estado del cuerpo, en que uno o más órganos dejan de cumplir su función fisiológica normal.

Las contestaciones de los participantes fueron las siguientes:

Factores Generadores de Estrés	Discurso
* Problemas económicos	“Situación económica complicada” “Problemas económicos”.
* Problemas personales	“Soledad” “Falta de comunicación en la familia” “Estar separada físicamente de mi esposo y la inestabilidad que esto ocasiona” “Muerte reciente de mi mamá” “Soy muy aprensiva”

<b>Factores Generadores de Estrés</b>	<b>Discurso</b>	
* Problemas familiares:	“La actitud de mi hijo”	“Ayudar a atender a mis nietos”
- Problemas con hijos adolescentes (9)	“Problemas con hijos adolescentes”	“Problemas de pareja por falta de comunicación”
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemas de pareja (2)</li> <li>- Poco apoyo familiar (3)</li> <li>- Responsabilidades con la familia (3)</li> <li>- Falta de comunicación (4)</li> <li>- Inestabilidad familiar (5)</li> <li>- Enfermedad de algún familiar (4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Los estudios de mi hijo”</li> <li>“Poco apoyo familiar”</li> <li>“Falta de comunicación”</li> <li>“Inestabilidad familiar”</li> <li>“dificultades de comunicación con mi pareja”</li> <li>“Inestabilidad familiar”</li> <li>“Responsabilidad de salud física de mi padre”</li> <li>“Hermanos separados de sus parejas”</li> <li>“Duelo en la familia”</li> <li>“Problemas de comunicación de pareja”</li> <li>“Mi hija no quiere estudiar y esta rebelde”</li> <li>“Falta de comunicación con mis hermanos”</li> <li>“A mi hijo no le gusta estudiar”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Hijos adolescentes rebeldes”</li> <li>“Responsabilidades de salud y emocionales de mi familia”</li> <li>“No hay apoyo de mi esposo”</li> <li>“Rebeldía de mi hija”</li> <li>“Enfermedad de mis padres</li> <li>“Enfermedad de mi padre”</li> <li>“Familiar enfermo”</li> <li>“Mi esposo no convive con sus hijos”</li> <li>“Rebeldía en mi hijo”</li> <li>“Adolescencia de mis hijos”</li> <li>“Problemas con el esposo de mi hija”</li> <li>“Problemas en la dinámica familiar ocasionados por mi mamá”</li> </ul>
* Problemas laborales:	“Cambio de ideas con compañeros”	“Exceso de trabajo”
- Falta de material (2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Inconformidad para realizar algunas actividades”</li> <li>“Trabajar en turno nocturno”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Falta de material para trabajar”</li> <li>“Exceso de trabajo”</li> </ul>

Factores Generadores de Estrés	Discurso	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultades con compañeros (10)</li> <li style="padding-left: 20px;">- Horario (2)</li> <li>- Inconformidades (2)</li> <li>- Área inadecuada (3)</li> <li style="padding-left: 20px;">- Inestabilidad laboral (1)</li> <li>- Ambiente hostil (2)</li> <li>- Falta de apoyo (1)</li> <li style="padding-left: 20px;">- Falta de personal (2)</li> <li style="padding-left: 20px;">- Trato con pacientes (2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Insumos para trabajar incompletos”</li> <li style="padding-left: 20px;">“Dificultades con compañeros”</li> <li>“Inestabilidad en el trabajo”</li> <li>“Ambiente hostil”</li> <li style="padding-left: 20px;">“Exceso de trabajo”</li> <li style="padding-left: 20px;">“Falta de apoyo”</li> <li>“Irresponsabilidad de compañeros”</li> <li style="padding-left: 20px;">“Falta de personal”</li> <li style="padding-left: 20px;">“Exceso de trabajo”</li> <li>“No poder dar citas pronto porque no hay lugar”</li> <li>“Irresponsabilidad de los compañeros al realizar su trabajo”</li> <li>“Convivir con diferentes tipos de personalidades”</li> <li>“Problemas con mis compañeras por ir a cursos o tener que faltar”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Saturación del servicio”</li> <li style="padding-left: 20px;">“Poco espacio para trabajar”</li> <li style="padding-left: 20px;">“Presión con el horario”</li> <li>“Mala iluminación y ventilación”</li> <li style="padding-left: 20px;">“Exceso de trabajo”</li> <li>“Envidias y falta de personal”</li> <li style="padding-left: 20px;">“Sobrecarga de trabajo”</li> <li>“Termina la jornada y el trabajo no se acaba”</li> <li style="padding-left: 20px;">“Desacuerdos con compañeras”</li> <li>“El trato con los pacientes”</li> <li>“Desconfianza con los compañeros”</li> <li style="padding-left: 20px;">“Rechazo de mis compañeros”</li> <li style="padding-left: 20px;">“Malas relaciones con las compañeras”.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Problemas de Salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Las desveladas me afectan físicamente”</li> <li>“Enfermedad de mi padre”</li> <li>“Un hermano enfermo”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“Enfermedad de mis padres”</li> <li>“Estado de salud de mi papá”</li> <li>“Enfermedad crónica de mi hija”</li> </ul>

Los comentarios que los participantes hicieron respecto a los factores generadores de estrés, están relacionados con los que menciona Barragán (1998) como los principales agentes causantes del estrés, el menciona el desempleo, problemas en el trabajo como trabajar bajo presión, inestabilidad y conflictos, problemas económicos, problemas familiares y de pareja, todos estos mencionados por las personas como factores que se encuentran viviendo y que les ocasionan el estrés.

Con los comentarios referentes a los problemas económicos puedo percibir que los participantes los viven de manera que se encuentran alterando su salud. Para muchas personas la economía es el principal factor porque los sueldos no alcanzan para proveer alimento, vestido, vivienda y educación. Los padres se ven en la necesidad de tener varios empleos o incrementar su jornada laboral. Esta situación puede provocar angustia e inclusive desesperación o incrementar los problemas familiares.

Los comentarios de los participantes en relación a los problemas personales, me hacen ver que hay situaciones en su vida personal que afectan el desarrollo de su trabajo y su estabilidad emocional. Esto lo encuentro relacionado con lo que menciona la enciclopedia de psicología (1998) que menciona que el estrés ocasiona que la persona debe hacer frente a una serie de demandas que superan sus recursos, y la persona se vive incapacitada para responder con éxito a la situación.

El ambiente influye, ya que si la persona se encuentra en un ambiente lleno de conflictos personales o insatisfacciones, hará que estemos en malas condiciones con nosotros mismos y con las personas que nos rodean, generando ambientes hostiles a nuestro alrededor.

En relación a los problemas familiares, me llama la atención que muchos de los participantes tienen problemas en relación a sus hijos adolescentes, lo cual me hace pensar que los problemas se encuentran relacionados con el ciclo vital de la familia y que la etapa de la adolescencia es una de las mas difíciles de sobrellevar.

La vida familiar cambia a lo largo del tiempo, por ello, los integrantes tendrán que ir modificando sus normas y su comportamiento.

Los conflictos moderados favorecen el crecimiento personal, de pareja y de la familia, pero si estos conflictos son constantes y en aumento, propician el desgaste, la ansiedad, el estrés, y la inestabilidad o ruptura de la familia.

Y como menciona Muchinsky (2002) el estrés esta originado por la combinación de presiones del trabajo y de la familia, ya que a las personas se les dificulta mantener un equilibrio o perciben falta de control en su vida al no existir tiempo para cumplir las obligaciones de ambas situaciones.

Los problemas laborales son afines con el tema de este estudio que es el estrés laboral, y las respuestas de los participantes están vinculadas con lo que menciona Furnham (2001) quien dice que el estrés laboral esta relacionado con las cargas de trabajo excesivas, por malas condiciones de trabajo, por el tipo de actividad que se realiza, por la incertidumbre de lo que se vivirá día a día.

Por otra parte Gil Monte (2006) refiere que un factor importante para el estrés es la acumulación de responsabilidades y expectativas desproporcionadas, y los medios que dispone para realizar su trabajo. Todos ellos factores mencionados por los participantes como causantes del estrés.

Para terminar de analizar este cuadro, se mencionan los problemas relacionados con la salud, de los participantes o de su familia, lo que puedo relacionar con lo que menciona Guillen (2000) quien dice que cuando el estrés se mantiene por un tiempo, la salud se puede perjudicar o se ve favorecido el inicio de otras alteraciones.

Además el estrés puede generar comportamientos poco saludables como el uso de sustancias, trastornos del sueño o de la alimentación, o ser el factor agravante de alguna enfermedad.

## **Manifestaciones del estrés en la vida cotidiana**

En este apartado pongo de manifiesto las respuestas que los participantes dieron al cuestionarlas de cómo viven el estrés, de que manera les afecta en su trabajo y en su vida familiar.

Las respuestas las divido en enfermedades físicas, emociones, las que a su vez las divido en enojo, desesperación y tristeza, bajo rendimiento laboral, alteraciones para dormir, cansancio y problemas familiares.

La enfermedad la puedo definir como lo menciona el diccionario de psicología que dice que es una alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo. O como un conjunto de fenómenos que se producen en un organismo que sufre la acción de una causa morbosa y reacciona contra ella.

Las emociones son definidas por el diccionario de psicología (1998) como una reacción negativa o positiva de carácter brusco y de duración breve que aparece como respuesta ante objetos o acontecimientos externos o internos. Y que por lo general las reacciones emocionales tienen una influencia directa sobre la conducta del individuo.

Las emociones que se manifestaron fueron el enojo, la tristeza y la desesperación. El enojo lo defino como molesto, que causa enfado. La tristeza es un fenómeno afectivo negativo que aparece en las personas en sus relaciones normales con el entorno. Una persona sumida en la tristeza tiende al aislamiento, la soledad y la reducción de la comunicación con los demás. La desesperación es definida como la pérdida de la esperanza, como una inestabilidad de la persona, impaciente.

Bajo rendimiento laboral que lo podemos considerar como un deterioro de la capacidad de trabajo o de la calidad de los servicios que presta a los pacientes, un aumento de interacciones hostiles y de comunicaciones deficientes o por otra parte pudiera estar caracterizado por ausentismos laborales.

Alteraciones para dormir que las puedo mencionar como la dificultad para dormir, llamada insomnio que puede implicar problemas para conciliar el sueño al acostarse en la noche o despertarse muy temprano en la mañana y despertarse frecuentemente durante la noche.

El cansancio lo puedo definir como la falta de fuerzas que resulta de haberse fatigado.

Los problemas familiares podemos mencionarlos como que a lo largo de la vida se va formando una unidad familiar en la que se agrupan distintos miembros y que a lo largo del tiempo surgen problemas y dificultades que si no son resueltas sus consecuencias llegan a ser importantes sobre el estado de bienestar y la estabilidad emocional de la familia. La vida familiar esta sometida a muchas tensiones. Existen momentos especialmente delicados en los que surgen las principales dificultades. Como es la inicio de la vida de pareja y en la etapa de la madurez que es la etapa en que los hijos comienzan a emanciparse.

A continuación expongo las contestaciones que los participantes dieron a la pregunta de que manifestaciones tienen en su vida cotidiana del estrés:

Manifestaciones del Estrés en la Vida Cotidiana	Discurso
<p>* Enfermedades Físicas</p> <p>Dolor de Cabeza</p> <p>Enfermedades intestinales</p> <p>Malestar General</p>	<p>“Me duele la cabeza”</p> <p>“Molestias de cuello y nuca”</p> <p>“Dolor de cabeza, fatiga”</p> <p>“Dolor de cabeza e hiperactividad”</p> <p>“Dolor de cabeza”</p> <p>“Discusiones sin ningún motivo, dolor de cabeza”</p> <p>“Me duele la cabeza, enojo, sentimiento de no alcanzar a terminar el trabajo, miedo a no realizarlo bien”</p> <p>“Tengo colitis, me duele la espalda, el estomago, el cuello, me tenso”</p> <p>“Me afecta en mi salud, porque me duele la espalda”</p> <p>“Dolor, malestar general, opresión en el pecho, inflamación intestinal,”</p> <p>“Me estresa el tener mucho trabajo, el no sentirme preparada para desempeñar alguna actividad, el no tener recursos y esto me ocasiona que se me suba la presión, dolor de cabeza, taquicardia, falta de apetito, ansiedad, estoy distraída, intranquila, tengo insomnio”</p> <p>“Cuando las cosas no me salen bien, me pongo a sudar, me da taquicardia, intranquilidad, mal humor y remato con mi familia”</p> <p>“Con mucho cansancio, ansiedad, depresión, impotencia, mal estado de ánimo, agresividad, miedo, insomnio, incapacidad para terminar mi trabajo, sueño, me sudan las manos, me duele la cabeza, angustia y me enfermo seguido de las vías respiratorias”</p> <p>“Me duele la cabeza, los brazos, los pies, si es seguido me duele todo el cuerpo, se me sube la presión”</p> <p>“Me estresa no llegar a tiempo”</p> <p>“Dolor de cuello y hombros”</p> <p>“No me quiero levantar, siento pesadez, dolor de cabeza, mal humor, me altera ver la fila de pacientes, mucho sueño, cansancio, al terminar la jornada me quiero vomitar y me duele la cabeza”</p> <p>“Me enfermo constantemente de gripa, dolor generalizado de músculos y huesos, insomnio, depresión, poca tolerancia con algunas personas, me altero constantemente, me llevo los problemas del trabajo a mi casa”</p> <p>“Dolor de cabeza, sueño, depresión, momentos de enojo, ganas de correr, deseos de desaparecer, llanto con angustia y mucho miedo”</p>
<p>* Emociones</p> <p>Enojo</p>	<p>“Contesto en tono molesto”</p> <p>“Estoy de mal humor”</p> <p>“En el trato con el derechohabiente”</p> <p>“Enfado, mal humor”</p>

Manifestaciones del Estrés en la Vida Cotidiana	Discurso
	<p>“Angustia, coraje, discusiones, no sonrió, mi rostro cambia”</p> <p>“Con angustia, enojo, tristeza. Lo vivo cuando hay mucho trabajo. Con mis hijos me estresa que sean traviosos, llorones, caprichudos y me desespero, les grito, lloro, les pego. Y como mi mamá acaba de morir me dan episodios de tristeza, de enojo, culpa”</p> <p>“Cuando las cosas no me salen bien, me pongo a sudar, me da taquicardia, intranquilidad, mal humor y remato con mi familia”</p> <p>“Me altero con mucha facilidad, me enojo con quien no debo,”</p> <p>“Mal estado de ánimo, agresividad”</p> <p>“enojo”, “mal humor, me altera ver la fila de pacientes”</p> <p>“Poca tolerancia hacia las personas, me desespero, me enoja que no hagan las cosas como yo las hago”</p> <p>“Poca tolerancia con algunas personas, me altero constantemente”</p>
Desesperación	<p>“Me siento desesperada”</p> <p>“Me desespero cuando las cosas no salen como yo quiero, me dan ganas de llorar, de estar sola”</p> <p>“Dolor, angustia, llanto, desanimo, opresión en el pecho, querer salir de mi casa”</p> <p>“Me afecta emocionalmente, ansiedad, ganas de llorar, desesperación”</p> <p>“taquicardia, ansiedad, distraída, intranquila”</p> <p>“Me pongo a sudar, me da taquicardia, intranquilidad, mal humor”</p> <p>“Ansiedad. Impotencia, miedo, me sudan las manos, angustia”</p> <p>“siento pesadez, cansancio, al terminar la jornada me quiero vomitar y me duele la cabeza”</p> <p>“Sueño, depresión, ganas de correr, deseos de desaparecer, llorando, con angustia y mucho miedo”</p>
Tristeza	<p>“Llanto, desanimo, soledad, no sonrió”</p> <p>“Me afecta emocionalmente, ganas de llorar, desesperación”</p> <p>“Con angustia, tristeza, ganas de llorar”</p> <p>“Labilidad emocional, sensibilidad, depresión”</p> <p>“ Depresión, mal estado de ánimo, sueño, angustia”</p> <p>“Depresión”</p> <p>“Sueño, depresión, deseos de desaparecer, llorando, con angustia y mucho miedo”</p>

<b>Manifestaciones del Estrés en la Vida Cotidiana</b>	<b>Discurso</b>
* Bajo Rendimiento Laboral	<p>“En mi trato con el derechohabiente, contesto en tono molesto”</p> <p>“En mi trabajo me da impotencia por no tener los recursos para trabajar, me estresa la carga de trabajo, me canso mucho al tratar de resolver los problemas, se me olvidan las cosas por estar dándole vueltas a las cosas”</p> <p>“Me estresa el tener mucho trabajo, el no sentirme preparada para desempeñar alguna actividad, el no tener recursos”</p> <p>“Incapacidad para terminar mi trabajo”</p> <p>“Sentimiento de no alcanzar a terminar el trabajo, miedo a no realizarlo bien”</p> <p>“Me altera ver la fila de pacientes, al terminar la jornada me quiero vomitar y me duele la cabeza”</p> <p>“Poca tolerancia hacia las personas, me desespero y me enoja que no hagan las cosas como yo las hago”</p> <p>“Poca tolerancia con algunas personas, me altero constantemente, me llevo los problemas del trabajo a mi casa”</p>
* Alteraciones para dormir	<p>“No puedo dormir”</p> <p>“insomnio”</p> <p>“insomnio”</p> <p>“No me quiero levantar, siento pesadez, mucho sueño, cansancio”</p> <p>“Insomnio”</p> <p>“Sueño”</p> <p>“No puedo dormir”</p>
* Cansancio	<p>“Me siento cansada, desesperada”</p> <p>“Me siento cansada”</p> <p>“Con mucho cansancio”</p> <p>“Cansancio”</p> <p>“Cansancio físico”</p>
* Problemas Familiares	<p>“Me preocupo por los problemas en casa y en mi trabajo”</p> <p>“Con mis hijos me estresa que sean traviosos, llorones, caprichudos y me desespero, les grito, lloro, les pego”</p> <p>“Cuando las cosas no me salen bien, me pongo a sudar, me da taquicardia, intranquilidad, mal humor y remato con mi familia”</p> <p>“Me altero constantemente, me llevo los problemas del trabajo a mi casa”</p>

Cuando los participantes manifiestan los síntomas físicos que sienten al estar viviendo en estrés me remito a la definición del diccionario de psicología (1998) donde se refiere al estrés psicológico como una relación del individuo y el entorno que es vivido como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar, y los participantes manifiestan síntomas asociados con enfermedades derivadas del estrés y cuando este es continuo el organismo no alcanza a restablecerse y la persona se vuelve mas vulnerable a ciertos padecimientos.

Puedo observar en el cuadro algunas manifestaciones que concuerdan por lo dicho por Maroto (2006) como enfermedades relacionadas con el estrés como son las colitis, cefaleas, ansiedad, etc.

Y como lo mencione en el marco teórico y concuerda con lo dicho por los participantes que las enfermedades van desde sencillas hasta graves.

Esto lo puedo relacionar por lo dicho por Seligson (2002) que el estrés constituye un riesgo para la salud por que sus efectos contribuyen a un aumento en la vulnerabilidad de los organismos ante agentes patógenos que es referido por los participantes como aumento de las infecciones.

Además el estrés impide recuperarse de enfermedades cuando se asocia con otros factores, ya que impide la recuperación por la baja de defensas del cuerpo y aumenta la sensibilidad a los problemas físicos.

En relación a las emociones puedo mencionar que los participantes mencionaron el enojo, la tristeza y la desesperación y si me remito a la definición de estrés que hace el libro de Maroto (2006) donde menciona que el estrés significa oprimir, o un sentimiento de abandono, impotencia y soledad, lo puedo relacionar con los sentimientos vividos por los participantes.

Los individuos que sufren de estrés crónico se sienten desgastados y cansados a nivel profesional y emocional y esto amenaza el bienestar emocional de la persona. Los

síntomas mencionados me remiten a lo dicho por Furnham (2001) donde menciona como síntomas emocionales la apatía, la apariencia deprimida, la tristeza, ansiedad, frustración y desconsuelo.

En relación a las causas relativas al trabajo y que ocasionan bajo rendimiento laboral podemos mencionar las cargas de trabajo excesiva o el personal insuficiente, malas condiciones del trabajo, el tipo de actividad que se realiza y la incertidumbre de lo que ocurrirá cada día son las mencionadas por Furnham (2001). Y por otro lado Gil Monte (2006) menciona el trato desconsiderado de los superiores o los favoritismos, como fuentes de conflictos interpersonales y que pueden provocar sentimientos de fracaso profesional. Todo esto ocasiona poca eficacia en el desempeño de las actividades y poca capacidad para ofrecer calidad en la vida laboral.

Los empleados estresados tienen niveles más bajos de rendimiento y son más propensos a faltar o abandonar su trabajo. Furnham (2001) menciona que las personas ansiosas e irritables suelen ser menos productivas y sentirse menos satisfechas con su trabajo así como más tendientes al ausentismo.

Para concluir lo relacionado con el bajo rendimiento laboral puedo mencionar que el clima laboral está influenciado por la satisfacción laboral y que cuando el ambiente es malo puede vivirse como insoportable y puede facilitar la aparición de conflictos interpersonales que empeoran el clima laboral y causar el ausentismo o abandono del trabajo.

En relación a las alteraciones para dormir puedo mencionar que el trabajo realizado en las organizaciones de servicios es una actividad que demanda al individuo un esfuerzo emocional intenso, lo que puede favorecer su deterioro emocional.

El cansancio que resulta de la tensión psicológica prolongada o la incapacidad para disminuir el ritmo del trabajo puede ocasionar sentimientos crónicos de fatiga y como dice Gil Monte (2006) un factor importante es la acumulación de responsabilidades y expectativas desproporcionadas para el tiempo y los medios de

los que dispone, lo que les obliga a realizar mal su trabajo, lo que puede generar comportamientos poco saludables como son el uso de sustancias, trastornos del sueño o de la alimentación y ser un factor agravante de enfermedades.

Relacionado con el cansancio puedo mencionar que el ambiente en el que nos desarrollamos influye en la manera en que nos vivamos, ya que si la persona se desarrolla en un ambiente lleno de conflictos o insatisfacciones, no nos sentiremos bien con nosotros mismos y tampoco estaremos bien con los que nos rodean, lo que generara ambientes hostiles por todos lados, generando momentos de cansancio en nuestras vidas.

Otro aspecto que nos puede generar cansancio son las limitaciones de tiempo y espacio que vivimos en nuestro lugar de trabajo, lo que nos puede hacer sentir tensos o inseguros. Ya que los individuos que sufren de estrés crónico se sienten desgastados y cansados a nivel profesional y emocional.

Esto lo puedo relacionar con lo que dice Furnham (2001) donde menciona como síntomas fisiológicos del estrés laboral la fatiga y el cansancio crónico.

Y que el cansancio es el resultado de la tensión psicológica prolongada o la incapacidad de disminuir el ritmo del trabajo lo que puede ocasionar un estado crónico de fatiga y con esto me remito al burnout que es un estado de agotamiento resultado de un estrés prolongado que ocasiona una pérdida de energía de la que no es fácil recuperarse. Este sentimiento de pérdida de energía forma los síntomas clave del "burnout".

Entre otras causas que originan el estrés es la combinación de presiones del trabajo y de la familia, ya que es difícil mantener un equilibrio o las personas pueden percibir una falta de control sobre sus vidas al no existir suficiente tiempo y recursos personales para cumplir con las obligaciones de ambas situaciones.

Además el trabajo no está aislado de los otros aspectos de la vida del individuo, el estrés laboral tiene implicaciones en la vida familiar y viceversa. De hecho Furnham (2001) habla de que el estrés no solo lo vive el individuo, sino además sus familias y las organizaciones. Y por otro lado él menciona que uno de los síntomas del estrés laboral es ser irracional, esto es perder fácilmente los estribos, lo que puede ocasionar incapacidad para atender en forma apropiada los problemas familiares.

Con toda esta información proporcionada por los participantes puedo concluir que para muchas personas el trabajo es la actividad central de sus vidas, que aporta identidad y valía y que esto puede ocasionar que descuiden otras áreas de sus vidas. El trabajo puede aportar seguridad emocional y ver satisfechas muchas de sus necesidades. Pero cuando el trabajo deja de cumplir con estas funciones puede llevar al individuo a una crisis existencial.

Y esta crisis puede llevarnos al síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) que es definido por Perlman y Hartman (1982) como una respuesta al estrés emocional con agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización. Todo esto ocasionado por un desequilibrio entre las demandas del entorno y los recursos del individuo. Los individuos se sienten desgastados por la percepción en forma continua de presión en su trabajo.

Relacionando esto con lo dicho por los participantes me remito a los parámetros para identificar este síndrome que menciona Gil Monte (2005) quien los divide en categorías

- Síntomas físicos que se caracterizan por aumento de fatiga y agotamiento físico, molestias y dolores musculares, aparición de alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (nervioso, digestivo, etc.)
- Desarrollo de conductas de exceso, caracterizadas por aumento en el consumo de barbitúricos, estimulantes, otras sustancias (café, alcohol, tabaco), aparición de conductas de riesgo, hiperactivas y agresivas.

- Problemas de ajuste emocional, entre las que se encuentran agotamiento emocional, paranoia, depresión, sentirse atrapado, miedo a volverse loco, etc.
- Alteración de las relaciones interpersonales, caracterizada por el aislamiento del individuo y su negación a comunicarse con los demás, por la aparición de conflictos interpersonales y por la indiferencia y frialdad con las personas hacia las que se trabaja.
- Síntomas actitudinales y cambios en los valores y en las creencias del individuo, donde incluye síntomas como cinismo e ironía hacia los clientes de la organización o sensación de impotencia, de frustración y de fracaso.

Todos estos síntomas son los mencionados por los participantes, por los que puedo concluir que ellos están viviendo el síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo.

Estos síntomas que interaccionan entre sí en un proceso que puede hacerse crónico, y que si es mantenido y reforzado por condiciones laborales negativas y si las personas no encuentran las estrategias de afrontamiento adecuadas para manejar las condiciones o síntomas del estrés laboral puede poner en riesgo la estabilidad física y emocional del individuo.

Con la información analizada hasta este momento puedo terminar las categorías correspondientes a la primera etapa en donde pude darme cuenta de las expectativas que tienen los participantes, que factores son los que los estresan y que manifestaciones viven día a día relacionadas con el estrés.

### 4.3.2 Segunda etapa: cambios físicos y emocionales en la sesión y en la vida cotidiana

A continuación comenzaré el análisis de la segunda etapa, donde quiero obtener información referente a los cambios observados con las técnicas de relajación durante la sesión y posterior a la sesión, esto es en su vida cotidiana:

Estos cambios los voy a agrupar en dos áreas: cambios corporales y cambios emocionales.

Los cambios corporales los puedo definir como cualquier percepción a nivel del cuerpo que es percibida por el participante.

En el siguiente cuadro agrupare que cambios percibieron en su cuerpo durante la sesión y posterior a la sesión. La información de estos cuadros se extrajo de las transcripciones que se hicieron de cada una de las sesiones. (anexo 4)

#### CAMBIOS CORPORALES

Se sión	Durante la sesión	En la vida Cotidiana
1	“Descansada” “Me dolía esta parte del cuello y con el ejercicio se me quitó”	“Se me quitó el dolor que sentía del cuello hacia el brazo”
2	“Yo con cada respiración sentía que iba limpiando mi cuerpo”. “Yo sentía la cabeza muy presionada y luego al irme relajando fui sintiendo como ese dolor iba bajando, lo vi desaparecer poco a poco, incluso en la parte de la nuca, como que iba bajando una palpitación que fue desapareciendo”.	“Se me quitó el dolor de espalda”

#	Durante la sesión	En la vida Cotidiana
3	<p>“Yo venía encorvada de la espalda y con el masaje sentí mucho descanso”</p> <p>“Yo siento muy descansados los brazos y la espalda”</p>	<p>“A mi se me quitó del dolor del cuello”</p> <p>“Yo me sentí muy relajada y sobre todo tenía mucho dolor en la parte del cuello y disminuyo bastante”</p> <p>“Yo me sentí hasta mejor del estomago”</p> <p>“Yo sentí mi cara más relajada”</p>
4	<p>“Yo me sentí muy descansada”</p> <p>“Se me quito lo agitado de la respiración, al principio tenia calor, pero después el agua del mar me refresco”</p> <p>“Me siento muy descansado”</p>	<p>“He podido dormir mejor”</p> <p>“Mi dolor de espalda ha ido desapareciendo”</p> <p>“Me ha ayudado mucho para dormir”</p>
5	<p>“Se me quitó el cansancio”</p>	<p>“He mejorado del dolor de espalda y columna”</p> <p>“Se me han quitado los dolores de cabeza, de brazos, me siento más relajada”</p> <p>“Me he relajado, tenía mucho dolor en el cuello y me he sentido mejor”</p> <p>“Yo ahora duermo mucho mejor y me siento más descansado”</p>
6	<p>“Yo me sentí muy descansada”</p> <p>“A mi me ayudo a que mi corazón no estuviera tan acelerado”</p>	<p>“Siento que mi respiración se va tranquilizando”</p> <p>“Me siento más liviana, deje de sentir mi cuerpo pesado”</p> <p>“Yo hago todas las noches la respiración y ya no me duele el cuello”</p>
7	<p>“Me siento más descansada”</p>	<p>“Yo he podido dormir mejor y me ha servido para que no me duela la cabeza”</p>
8	<p>“Percibí la diferencia de estar tenso y estar relajado y lo siento muy efectivo en mi cuerpo”</p>	<p>“Con los masajes he observado que me he sentido mejor de mi dolor de cabeza, de mi dolor de pies, que es lo que mas padezco”</p> <p>“Siento más descanso físico y mental y sobre todo con más energía para hacer mis actividades”.</p> <p>“Tengo menos insomnio y menos dolores del cuerpo”</p>

#	Durante la sesión	En la vida Cotidiana
9	“Me siento más descansada”	“Yo me siento con menos cansancio, más ganas de hacer mejor las cosas” “Ya no me estreso fácilmente y descanso un poco más, concilio mejor el sueño” “Ya puedo dormir mejor” “Ya no padezco tantos dolores de cabeza” “He notado que ya no me canso igual, me siento más despejada” “Ya no me duele tanto la cabeza, me concentró más en lo que estoy haciendo y duermo más”
10	“Cada día descanso más fácilmente”	“He descansado mucho, se me quita la contractura muscular de la espalda, el cuello, duermo mejor, se me han quitado los dolores de pies y como duermo bien, me levanto con más energía”

Con esta información puedo darme cuenta que los participantes percibieron muchos cambios corporales, entre los que destaca la reducción del dolor de cabeza y de espalda, de cuello y han notado mejora en sus problemas para dormir.

Con esta información me puedo remitir a lo escrito en la enciclopedia de psicología (1998) donde dice que las técnicas de respiración y relajación ayudan a disminuir la fatiga y preparan a las personas para enfrentar situaciones estresantes.

Por otra parte Weiss (2004) menciona debemos de trabajar en la reducción del estrés a nivel físico que consiste en ayudar al cuerpo a alcanzar un estado de relajación muscular y aprender a controlar la respiración, lo que nos ayudara a encontrar paz y seguridad en nuestro interior. Menciona que la capacidad de relajarse físicamente produce alivio y sanación, con lo que los síntomas somáticos disminuyen y nuestro cuerpo se encontrará mejor, como sucedió con las participantes del taller.

Y en los cambios emocionales ubicare las percepciones de los participantes en relación a su conducta aparecida como respuesta a los acontecimientos internos o

externos ocasionados con la técnica de relajación, tanto durante la sesión, como posterior a esta. Estos cambios se describen a continuación:

### CAMBIOS EMOCIONALES

#	Durante la sesión	En la vida Cotidiana
1	“Relajada”	“Me sentí bien, experimente cambios, me sentí más relajada” “Me sentí más tranquila” “Me relaje, me sentí mejor” “Me he sentido menos tensa, y mi respiración ha cambiado, ya no me siento tan agitada”
2	“Al iniciar la técnica sentí que estaba respirando muy fuerte, muy rápido y conforme fue pasando el tiempo me fui tranquilizando” “Al principio sentía que se me cerraba la garganta, y nunca había controlado mi respiración, me sentí muy bien”	“En general me siento más tranquila, siento que puedo resolver mejor cualquier problema”
3	“Sentí que me relaje, me siento muy tranquila” “Yo creo que necesitaba este masaje para poder sonreír” “Nunca pensé sentirme tan bien con un masaje en las manos”	“Yo me sentí muy relajado, me siento mucho más tranquilo” “Yo me he sentido muy bien y he podido dormir mejor” “A mi se me ha quitado la tensión que sentía”
4	“Yo me sentí muy a gusto, hasta me llegó la brisa del mar” “Yo me relaje tanto, que siento que me perdí y ya no escuche las últimas indicaciones” “Yo identifiqué una embarcación que estaba abandonada, pero flotaba, pero me sentía perdida en el mar, me hacía falta ver gente a mi alrededor, veía muchas rocas, estaba muy frío. Hay veces que en mi vida me siento así, pero me tranquilizó que la embarcación seguía flotando”	“Me ha tranquilizado traer los recuerdos de la técnica” “Me di cuenta que aunque a veces he estado sola, sigo aquí a veces nadando y otras veces solo flotando”

#	Durante la sesión	En la vida Cotidiana
5	<p>“Yo sentí que pude dejar de lado el estrés, lo pude ir sacando poco a poco y concentrarme en estar bien”</p> <p>“Me doy cuenta de que el estrés es parte de la vida, que no es algo mío y que si quiero lo puedo manejar de manera apropiada”</p>	<p>“Me siento más relajada”</p> <p>“Se me ha quitado la angustia que a veces siento”</p>
6	<p>“Yo he sentido muchos cambios, mi autoestima era muy baja, al sentir que mi trabajo no es valorado, he estado irritable, deprimida, agresiva, todo me estaba molestando, pero desde que estoy en este curso, he notado que ha cambiado mi vida y que lo que digan en mi trabajo, no he dejado que me afecte, me he sentido mejor conmigo misma, me ha ayudado muchísimo, también en mi casa me he sentido mejor, me ha ayudado a superar todas las actitudes que hemos visto y que yo había experimentado”</p>	<p>“Yo trato de no llevarme mis problemas del trabajo a mi casa” , “He aprendido a cambiar de actitud, para no desquitarme con los demás pacientes”</p>
7	<p>“Cuando mi autoestima ha estado baja, me he sentido mal, pero he trabajado mucho por medio de leer, asistir a cursos como este, con lo que he mejorado el concepto que tengo de mí misma, puedo valorarme como persona, se que valgo, y que me puedo superar, antes me deprimía y sentía que todos estaban en mi contra, ahora he cambiado, estoy más contenta, en mi trabajo también valore lo que estoy haciendo, soy una persona con valor y creo que debo seguir, porque mi trabajo lo hago bien y soy una persona responsable”</p>	<p>“Yo siento que tomo las cosas con más calma”, “Me ha ayudado a sentirme mejor”, “Yo siento que he mejorado en mis relaciones interpersonales, ya no soy tan fijadita”, “Cuando hago los ejercicios estoy más tranquila”, “Me ha ayudado a conciliar el sueño, a cambiar mi conducta, a manejar mis emociones y me ha enseñado a relajarme”, “Me he dado cuenta que nunca pienso en mi, primero es mi familia, ahora me he dado un poco de tiempo para mi, aunque ha mi familia no le ha gustado, pero con los ejercicios he sentido muchos cambios, ya me relajo un poco y me ha servido con el trato al público”</p> <p>“Yo he sentido cambios satisfactorios, me ha servido en mi situación laboral, me ayuda a relajarme y a sentirme tranquilo, lo más importante es que en mi persona hubo cambios satisfactorios”</p>

#	Durante la sesión	En la vida Cotidiana
8	<p>“Yo sentí como que me libere, me siento más ligera”</p> <p>“Me siento más relajada”</p>	<p>“Mi estado de ánimo ha cambiado, igual mi actitud, me siento más tranquila”</p> <p>“Siento más tranquilidad, paz, tengo más tolerancia, me siento más comprensiva, y me siento más relajada al realizar mis actividades sin tanto estrés”</p> <p>“Tengo más tranquilidad, siento más facilidad al resolver diferentes situaciones, al poder abordar cualquier tema aunque no este de acuerdo, siento más facilidad para resolver los problemas, busco más opciones”</p> <p>“Cuando me siento más estresada práctico las técnicas que recuerdo y trato de tener pensamientos positivos”</p> <p>“Me ha ayudado en el carácter, tengo más entusiasmo en el trabajo y en casa”</p> <p>“A mi me ha ayudado a manejar mejor mis emociones, duermo mejor, soluciono con más facilidad los problemas familiares y apoyo mejor a mis pacientes”</p>
9	<p>“Me siento más relajada y tranquila”</p> <p>“Con los ejercicios de respiración me he relajado y se me olvidan los problemas”</p>	<p>“Trato de estar mejor en todo momento tanto en el trabajo como con mi familia, además me relaciono más con mis compañeros de trabajo”</p> <p>“Siento mayor facilidad para calmar la sensación de ira o coraje”</p> <p>“Me siento más tranquila, relajada y sin cansancio”</p> <p>“He mejorado mi carácter, trato de no alterarme tan fácilmente y he dormido mejor”</p>
10	<p>“Algo que aprendí en este curso es que con las técnicas de relajación y los temas que hemos visto, es que al entrar al hospital, respiro profundamente y lo que traigo de mi casa, lo dejo en la caseta, y entro con otra actitud, me siento diferente, e igual al salir, hago mi respiración saliendo del servicio y todos los problemas que tuve en el trabajo, los dejo ahí. Me ha servido muchísimo.</p>	

Con la información proporcionada por los participantes me doy cuenta que los cambios que vivieron a nivel emocional fueron muchos y muy variados, ya que no solo se sintieron mas relajadas y tranquilas, sino lograron controlar su respiración y consiguieron cambios en sus actitudes, en el control de sus problemas y en la manera

en que se perciben, ya que hablan hasta de una mejora en su nivel de autoestima “Yo he sentido muchos cambios, mi autoestima era muy baja, al sentir que mi trabajo no es valorado, he estado irritable, deprimida, agresiva, todo me estaba molestando, pero desde que estoy en este curso, he notado que ha cambiado mi vida” .

Otro comentario que me llama la atención es la manera en que cambio su percepción “He mejorado el concepto que tengo de mí misma, puedo valorarme como persona”. Con lo que puedo darme cuenta que con la información que se proporciono en el desarrollo del taller, las personas si obtienen cambios positivos en sus vidas.

Y que además se logran mejorar la calidad de las relaciones en el medio laboral como lo muestra los siguientes comentarios: “Estoy más contenta, en mi trabajo también valore lo que estoy haciendo, soy una persona con valor y creo que debo seguir, porque mi trabajo lo hago bien y soy una persona responsable”. “Siento más tranquilidad, paz, tengo más tolerancia, me siento más comprensiva, y me siento más relajada al realizar mis actividades sin tanto estrés”.

Todo esto lo relaciono con lo dicho por Martínez (2004) que con las técnicas grupales se han logrado resultados efectivos en aliviar los síntomas de estrés y que el sentimiento de aislamiento social disminuye, la autoestima aumenta y la persona aprende habilidades que le ayudan a minimizar la intensidad de otros periodos de estrés.

En relación al análisis de los cuadros anteriores, uno de los datos que me llama la atención es que los participantes se encuentran viviendo síntomas cognitivos, emocionales, actitudinales, conductuales y fisiológicos propios del síndrome del burnout, y que como ya lo mencione en el marco teórico si estos síntomas son mantenidos por un periodo prolongado de tiempo, y además son reforzados por condiciones laborales negativas se pueden convertir en procesos crónicos con múltiples consecuencias a nivel personal, familiar y de la organización en que laboran.

Por lo que considero importante dotar al trabajador de las habilidades y destrezas necesarias para el ejercicio adecuado de su trabajo, ya que ellos con la información que se les proporcionó lograron tener estas destrezas para mejorar en forma personal y laboral.

Con los datos proporcionados por los participantes también me doy cuenta que el proporcionar estrategias encaminadas a conocer y afrontar el estrés, a controlar las emociones desagradables, cambiar conductas indeseadas, entrenamiento en asertividad y habilidades sociales y practicar nuevas formas de afrontamiento, son técnicas eficaces para combatir el estrés.

Y que como lo menciona la enciclopedia de psicología (1998) las técnicas de respiración y de relajación son eficaces para disminuir la fatiga del cuerpo, y ayudan a las personas a enfrentar mejor las situaciones de tensión o estrés. Esto concuerda con lo que sugiere Guillen y Guil (2000) quienes sugieren como técnicas para el manejo del estrés las técnicas de relajación y meditación y llevando esto a los cambios que los participantes vivieron posterior a las técnicas empleadas durante el taller donde experimentaron cambios a nivel corporal y emocional, para poder manejar en forma apropiada el estrés y contar con las estrategias necesarias para prevenir sus consecuencias.

Estas técnicas también son usadas para que los participantes estén conscientes de lo que hacen o quisieran hacer, buscando el ser espontáneo por medio de la concentración.

Además considero que fue importante el uso del grupo de sensibilización que es utilizado dentro del grupo para alcanzar la meta de proporcionar a los asistentes las estrategias necesarias para conocer, controlar y prevenir el estrés laboral. Y como mencione en el marco teórico el objetivo era el entendimiento de sí mismos, el que pudieran ser sensitivos, capaces de escuchar, de comunicarse, de entender, de trabajar en equipo y entender los problemas de la organización, dándose cuenta que lo que ellos viven, también lo están viviendo sus compañeros y que si existen

estrategias para minimizar o controlar los daños. Debo mencionar que en el grupo se hizo hincapié en las habilidades para las relaciones humanas, en el desarrollo personal, en el aumento de la comunicación de las relaciones interpersonales. Por otra parte el grupo se uso para la solución de problemas, cambios organizacionales, manejo de conflictos y entrenamiento en equipo.

Por lo que concluyo que los participantes lograron cambios tanto corporales como a nivel emocional, con el desarrollo del programa.

### **4.3.3 Tercera etapa: Ganancias que identifican los participantes en su vida personal y laboral al haber asistido al curso.**

Las ganancias las puedo definir como lo que obtuvieron los participantes, tanto en su vida personal como laboral, al haber asistido al curso.

<b>Discurso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* “Aprendí mucho acerca de cómo controlar el estrés, como cuidarme y los ejercicios que debo realizar”</li> <li>* “Aprendí a realizar ejercicios relajantes “</li> <li>* “Aprendí a reconocer las situaciones de estrés, las técnicas para manejarlo, y me ayudo a cambiar el manejo de mis emociones”</li> <li>* “Nunca había tomado ningún curso, este fue muy interesante y aprendí que yo soy primero que todo y que debe quererme y valorarme mucho ya que nadie en mi trabajo o en mi casa me dan el valor que tengo”</li> <li>* “Siento mucha más calma en el hogar con mis padres, mucha más armonía y aprendí a tomar decisiones acertadas en momentos difíciles”</li> <li>* “Aprendí a saber como manejar el estrés y a ser más asertiva”</li> <li>* “La ganancia es que supe como controlarlo y lo importante que es, ya que no el daba importancia antes, pensaba que era algo sin importancia, pero con este curso me sirvió incluso con mis niños que son tan inquietos a controlarme y no darle tanta importancia a otros problemas”</li> <li>* “Ya no tengo dolor de cabeza y duermo mejor”</li> <li>* “Conocer más técnicas para poder tener la facilidad de cuando este o me sienta estresada, poder disminuirlo o controlarlo”</li> <li>* “Aprender a controlar el estrés y manejarlo por medio de los ejercicios de relajación y respiración”</li> <li>* “Aprendí a manejar el estrés con las emociones de cada día”</li> <li>* “El poder auto controlarme, analizarme y que tengo armas para combatir mi estrés”</li> <li>* “Si pongo todo en pequeñas dosis en práctica, voy a obtener un gran éxito para mi y los que me quieren”</li> </ul>

Con esta información me puedo remitir a lo escrito por Buendía (1998) quien menciona que si los trabajadores se preocupan por su desarrollo personal y pueden identificar los síntomas de estrés y lo que lo ocasionan, podrán modificar o reducir sus efectos, con una actitud activa al cambio en su ambiente o en sus vidas, usando sus capacidades para alcanzar sus metas y reducir el estrés, o realizar un cambio en su conducta ante los problemas de su vida laboral.

Por otra parte (Gonzalez, Monroy y Silberstein (1999), menciona que las técnicas de relajación tienen ventajas como es que confronta al participante con la imagen que tiene de sí mismo para lograr un cambio de conducta y que permite identificar problemas emocionales, maneras de comunicación, tensiones interpersonales y profundizar en emociones y sentimientos, todo esto logra que se promuevan nuevas conductas en su trabajo.

Con todo esto puedo concluir que los participantes del grupo si experimentaron cambios a nivel corporal y emocional con las técnicas empleadas en el desarrollo del programa de sensibilización. Además de que les proporcione herramientas para realizar cambios en su vida personal, familiar y laboral en el manejo de diversas situaciones.

## **5. CONCLUSIONES**

A partir de los registros anteriores y lo expuesto por la teoría, además de las observaciones realizadas durante la realización del taller, puedo concluir en primer lugar que los participantes tienen síntomas de estar viviendo estrés laboral. Y que no solo es la labor que realizan lo que los estresa, sino que tienen en su vida situaciones personales que aunadas a su trabajo, llevan al participante a padecer el síndrome de burnout.

Esto se relaciona con lo escrito por Salama (2008) quien refiere que es sorprendente el estado de insatisfacción que existe en la gente y que por lo tanto la necesidad de estar feliz es una meta a la que todos pudieran llegar pero muy pocos alcanzan.

Por otro lado, me doy cuenta, que el llevar a cabo un taller de técnicas gestálticas para la reducción de estrés proporciona herramientas al personal de salud para manejar el síndrome de burnout, con esto quiero decir que las personas que participaron en el taller obtuvieron cambios corporales, emocionales y obtuvieron herramientas para mejorar en su vida personal, familiar y laboral. Por lo tanto el grupo de sensibilización con enfoque humanista como estrategia para favorecer la prevención y manejo del estrés laboral, proporciona las herramientas necesarias para identificarlo y para saber minimizar sus riesgos.

Relacionado con el objetivo general puedo concluir que el que los participantes identificaran los factores generadores de estrés y las técnicas para su manejo ayudan al personal de salud a manejar en forma apropiada sus niveles de estrés.

El objetivo específico de elaborar el programa y desarrollarlo con el personal de salud se cumplió en forma satisfactoria. Y al personal que asistió al curso se le proporcionó la información necesaria acerca del síndrome de burnout.

Por otro lado pude darme cuenta que el personal de salud experimento cambios a nivel emocional y corporal con lo que aprendieron acerca del estrés. Además de proporcionarles los recursos para llevar a cabo en mejores condiciones su trabajo.

Y en relación al último objetivo que es promover un curso que permita al personal de salud conocer técnicas para prevenir y tratar el estrés, se cumplió de manera satisfactoria ya que el curso se llevo a cabo y en este momento se esta solicitando que se realice otro curso con el mismo tema.

En lo personal puedo concluir que los participantes no solo trabajan en un ambiente estresante sino que tienen presiones a nivel personal y familiar y que si los

combinamos con el trabajo ocasionan que se vivan en una situación estresante que no pueden manejar.

Dentro del programa se presentaron algunos temas, que permitieron identificar aspectos de su vida que les afectaban y que no estaban manejando en forma apropiada, por lo que cuatro de los participantes, solicitaron continuar con un proceso terapéutico.

Además todos los participantes identificaron algunos factores relacionados con la satisfacción laboral que ocasionaba insatisfacción y que empeoraban el clima laboral y la percepción de estrés en su vida.

Por lo que puedo concluir que un empleado satisfecho trabaja mejor y que la satisfacción laboral les da la sensación de bienestar para llevar a cabo su trabajo de manera apropiada.

Y con el taller los participantes obtuvieron algunas herramientas para manejar eficientemente las situaciones que les ocasionan estrés o los conflictos que entre los mismos compañeros se viven día con día.

Por otra parte el estrés laboral es un proceso complejo que se da cuando los individuos se sienten desgastados y agotados por la percepción de presión en su trabajo por lo que puedo concluir que los participantes del curso si tienen manifestaciones de estrés laboral ya que identificaron aspectos en su vida laboral que los presionan al llevar a cabo sus actividades diarias.

Y que entre las variables que dan origen al síndrome es la falta de apoyo y la ausencia de programas de prevención ya que los participantes se sienten sin ese apoyo y el curso que se dio es el primero de este tipo que se da.

Pero me llama la atención de que a pesar que los participantes manifestaban mejoría al llevar a cabo las técnicas de relajación, muchas veces estas no se seguían

practicando durante la semana por algunos de los participantes, por lo que me parece que no es fácil darle el tiempo necesario a algo que me va a beneficiar, pero los participantes que si practicaban sus técnicas, desarrollaron comentarios muy favorables en relación a los cambios observados en su vida personal, tanto físico como la manera de realizar su trabajo.

Creo que las participantes pudieron hacer comentarios de su vida personal, familiar y laboral por que se sintieron aceptadas y en un ambiente seguro en donde pudieron manifestar como vivían día con día sus problemas y como los fueron entendiendo en el transcurso de las semanas.

Por lo que creo conveniente que se debe concientizar al personal de salud de la importancia del auto cuidado. Y continuar con el objetivo de la terapia gestalt que es el desarrollar el darse cuenta acerca de lo que les sucede, lo que quieren y por lo que luchan, para que la persona tenga el control sobre sí misma. Como dice Salama (2008) si la persona es capaz de ir conectando con sus sensaciones, llega a desarrollar la capacidad de discernir cuál es la más importante para sí mismo en cada aquí y ahora. Se trata de tomar conciencia de que en nuestra vida hay una parte de la responsabilidad que esta en nuestras manos. Y es a nosotros a quienes corresponde realizar acciones encaminadas a nuestra salud física y emocional.

Por lo que una propuesta sería que se sigan llevando acabo programas de prevención y manejo del estrés enfocados a mejorar las condiciones que afectan en forma negativa a los trabajadores, además deben estar encaminados a mejorar la calidad de vida de las personas y mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo.

Tomando en cuenta que el burnout resulta de una combinación de factores por lo que las intervenciones deben de ser a nivel individual e institucional.

Concluyendo puedo decir que las técnicas gestalticas son apropiadas para el manejo del estrés ya que se dirigen a la atención de los conflictos internos con el objetivo de buscar el cambio y lograr nuestra armonía y permite identificar problemas

emocionales, maneras de comunicación, profundizar en emociones y sentimientos, permiten identificar problemas en la interacción con otros y promueve nuevas conductas en el trabajo. Permiten que seamos capaces de ser activos a pesar de obstáculos, buscando soluciones de modo satisfactorio.

Aprendí que sí vivimos situaciones estresantes cada día, pero que es importante que nos cuidemos, y que cuidemos nuestro trabajo y a las personas que atendemos, que al igual que nosotros viven día con día situaciones que también las estresan. Y que si nos queremos vamos a llevar a cabo lo que aprendemos día con día para mejorar nuestra salud física y emocional.

Y como ya lo hemos mencionado la toma de conciencia nos sirve para darnos cuenta de que manera vivimos cada situación, conocer nuestros límites y recursos, lo que nos ayuda a delimitar lo que depende de nosotros, qué del mundo y de los demás. Salama (2008).

Al cierre del grupo los participantes cuentan con herramientas para manejar su estrés, para relacionarse mejor con sus compañeros y pueden expresar en forma asertiva sus emociones o necesidades, situación que repercute en todos los aspectos de su vida.

Los participantes solicitaron que el grupo continuara y en la actualidad hay una lista de espera para llevar a cabo otro grupo con el mismo tema.

Al hacer esta tesis me dio la satisfacción de trabajar con mis compañeros de trabajo, que aunque estamos en la misma institución ni siquiera nos conocíamos, aprendí con lo narrado y con los cambios observados en su vida personal y laboral.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez J, Gayou J. (2006) *Cómo hacer investigación cualitativa*. Editorial paidos. México.
- Barragán T., (1998) *Manual de autocontrol del estrés*. Facultad de Psicología, UNAM. México
- Becholl A, Sandin B. y Ramos F. (1995) *Manual de psicopatología*. España. Editorial Mc Graw Hill.
- Buendía J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid. Biblioteca nueva.
- Castanedo S. (1997) *Terapia Gestalt*. España. Editorial Herder
- Flick V. (2004) *Introducción a la investigación cualitativa*. Paideia. Madrid.
- Furaham A. (2001) *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México. Alfaomega - Oxford
- Goleman D. (1999) *La inteligencia emocional en la empresa*. Argentina Editorial Vergara.
- Gomez del Campo E. (1999) *Psicología de la comunidad*. México. Plaza y Valdes editores.
- González P (1999) *Psicología de los grupos. Teoría y aplicación*. España. Editorial síntesis.
- González, Monroy, Silberstein (1999) *Dinámica de grupos*. México. Editorial Pax.
- Gorbeña S. (2000). *Modelos de intervención en ocio terapéutico*. España. Universidad de Deusto
- Guillen G., Guil B. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Lafarga C, Gómez del Campo J. (2004) *Desarrollo del potencial humano. Volumen I*. Editorial Trillas. México.
- Losyk B. (2006) *¡No te quemes! Cómo vencer el estrés y avanzar en el trabajo*. España
- Maroto E. (2006) *Estrés ¿Moda o realidad?* México Grupo editorial Norma.

- Martines S, *Estrés laboral*. (2004) Guía para empresarios y empleados. España Editorial Prentice Hall.
- Martínez, S. *Estrés y salud*. (1998). En psicología y salud. UNAM.
- Mejia R, Sandoval S. (2003) *Tras las vetas de la investigación cualitativa*. ITESO. México.
- Muchinsky P. (2002) *Estrés y bienestar en el trabajo. Una introducción a la psicología organizacional*. México. Ed. Thomson Learning
- Océano. *Enciclopedia de psicología*. (1998) Barcelona España.
- Rodríguez G, Gil F, García J. (1999) *Metodología de la investigación cualitativa*. Ediciones aljibe. Málaga.
- Rogers C. (1980) *El poder de la persona*. Manual Moderno. México.
- Universidad Nacional Autónoma De México. Facultad de Psicología. *Psicología y salud*. 1ª. Edición México.
- Perls F. (2006) *Terapia Gestalt*. México. Editorial Pax México.
- Perls y Asociados (1999). *Esto es Gestalt*. Chile. Editorial Cuatro vientos.
- Polster E y M. (2005) *Terapia Gestáltica*. Madrid Amorrortu editores
- Puliti R. *El manejo del estrés*. Argentina. Editorial Kier.
- Reeve J. (1994) *Motivación y emoción*. España. editorial McGraw – Hill
- Salama P. (2002). *Psicoterapia Gestalt. Proceso y Metodología*. México. Editorial Alfaomega.
- Salama P. (2008). *Gestalt de persona a persona*. México. Editorial Alfaomega.
- Shaw I. (2003) *La evaluación cualitativa: Introducción a los métodos cualitativos*. España. Paidos Básica.
- Stevens J. (2005) *El darse cuenta. Sentir, imaginar y vivenciar*. Editorial cuatro vientos.
- Taylor S, Bogdan R. (1987) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidos básica. Barcelona.
- Turcotte P. (1986) *Calidad de vida en el trabajo. Antiestrés y creatividad*. México. Editorial Trillas

- Weiss B. (2004) *Eliminar el estrés*. España. 2004. editorial Vergara.
- Woldt A. Toman S. (2007). *Terapia Gestalt. Historia, teoría y práctica*. México. Manual Moderno.

**7. ANEXOS**

**ANEXO 1**

**CURSO DE MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL**

**FICHA DE IDENTIFICACIÓN**

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

Hijos (edades)

\_\_\_\_\_

Categoría:

\_\_\_\_\_

Antigüedad:

\_\_\_\_\_

Situación familiar:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Identifique un problema en su vida familiar:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Identifique un problema en su vida laboral:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COOPERACIÓN**

## ANEXO 2

Nombre:

### TEST PARA DIAGNOSTICO DEL BURN - OUT DE MASLACH.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes
8. Me siento "quemado" por mi trabajo
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente
12. Me siento muy activo
13. Me siento frustrado en mi trabajo
14. Creo que estoy trabajando demasiado
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión
20. Me siento acabado
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma
22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas

0 - Nunca
1 - Pocas veces al año
2 - Una vez al mes o menos
3 - Unas pocas veces al mes o menos
4 - Una vez a la semana
5 - Pocas veces a la semana
6 - Todos los días

### ANEXO 3 PROGRAMA

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Proyecto:	Curso de manejo del estrés (síndrome de Burn - out)
Facilitadores:	Psicóloga María del Refugio Parra Olea
Dirigido a:	Personal de Salud del Hospital General “Vasco de Quiroga”.

II. PROPÓSITOS GENERALES
<p>El presente proyecto de investigación se elabora con la finalidad de trabajar con personal de salud del Hospital General “Vasco de Quiroga” que se encuentre interesado en conocer acerca del estrés y su manejo.</p> <p>Este programa de trabajo focalizado en un curso que se llevara a cabo en la dependencia del ISSSTE, en el “Hospital General Vasco de Quiroga”, en el periodo comprendido del 3 de marzo al 12 de mayo del 2008.</p> <p>Con esta investigación se pretende lograr que el personal de salud que se encuentre interesado pueda manejar en forma apropiada sus niveles de estrés con la finalidad de que exista una mejora en su vida personal, familiar y laboral.</p>

### III. OBJETIVOS TERMINALES

Al término del presente proyecto se pretende que los asistentes:

- 3.1 Dar a conocer al personal de salud, información acerca del síndrome de Burnout y sus consecuencias
- 3.2 Creación de un medio que permita al personal de salud el manejo del estrés
- 3.3 Conozcan en que forma se da un cambio en la medida en que aprenden a controlar el estrés
- 3.4 Prevengan los efectos negativos del síndrome con el fin de optimizar el ejercicio profesional
- 3.5 Dar a conocer estrategias que ayuden al personal de salud al manejo, prevención y tratamiento del estrés.

### IV. CONTENIDO TEMÁTICO

- 4.1 Dinámica de Presentación
- 4.2 Qué es el estrés
- 4.3 Factores que causan el estrés
- 4.4 Consecuencias del estrés en el organismo
- 4.5 Consecuencias del estrés en el ambiente familiar
- 4.6 Consecuencias del estrés en el ambiente laboral
- 4.7 Factores personales que previenen el estrés: autoestima
- 4.8 Factores personales que previenen el estrés: comunicación asertiva
- 4.9 Factores personales que previenen el estrés: autocuidado
- 4.10 Tratamiento del estrés laboral y cierre.

## V. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE APRENDIZAJE

- 5.1 Lograr que los participantes se conozcan en el grupo, se conozcan entre sí y se integren
- 5.2 Lograr que los participantes identifiquen sus niveles de estrés
- 5.3 Lograr que los participantes conozcan lo que es el estrés
- 5.4 Que los participantes conozcan los factores que causan el estrés
- 5.5 Que los participantes logren identificar las consecuencias del estrés en el organismo
- 5.6 Que los participantes identifiquen las consecuencias del estrés en el ambiente familiar
- 5.7 Que los participantes conozcan las diferentes consecuencias del estrés en el ambiente laboral
- 5.8 Que los participantes identifiquen de que manera la autoestima es un factor personal que previene el estrés
- 5.9 Que los participantes conozcan y aprendan a utilizar las herramientas de la comunicación asertiva para el manejo del estrés
- 5.10 Que los participantes logren identificar las ganancias que obtienen con el autocuidado para el manejo del estrés
- 5.11 Que los participantes conozcan el tratamiento del estrés laboral y expresen los aprendizajes obtenidos durante el desarrollo del curso.

<b>VI. EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE</b>	
<b>6.1 Primera sesión</b>	<b>Fecha: 03 Marzo 2008. 13:00 a 15:00 Hrs.</b>
<p>Dinámica de Presentación  Encuadre “Compromisos mutuos”  Expectativas  Presentación del taller  Cuestionario  Técnica de relajación: tensión, relajación. (Maroto, Pág. 8).  Técnica liberando su cuerpo (Darse cuenta, Pág. 34, 35)  Cierre  Tarea</p>	
<b>6.2 Segunda sesión</b>	<b>Fecha: 10 Marzo 2008. 13:00 a 15:00 Hrs.</b>
<p>Retroalimentación  Qué es el estrés  (Maroto, un momento para reflexionar, Pág. 6).  Técnica de relajación a través de respiración profunda (Manual de autocontrol, Pág. 24-26)  Técnica: identificación con un rosal (Darse cuenta, Pág. 57).  Retroalimentación  Tarea</p>	
<b>6.3 Tercera sesión</b>	<b>Fecha: 24 Marzo 2008. 13:00 a 15:00 Hrs.</b>
<p>Retroalimentación  Factores que causan el estrés  Técnica de relajación por posturas (manual de autocontrol, Pág. 35).  Técnica: sacando todo. Maroto. Pág. 49-51.  Técnica: situación si-no (Darse cuenta, Pág. 84, 85)  Tarea</p>	
<b>6.4 Cuarta sesión</b>	<b>Fecha: 31 Marzo 2008. 13:00 a 15:00 Hrs.</b>
<p>Retroalimentación  Consecuencias del estrés en el organismo  Técnica de relajación: Respiración profunda.  (Un momento para reflexionar, Pág. 14, Maroto, técnica Pág. 15).  Técnica: orilla del mar. (Darse cuenta, Pág. 175).  Tarea</p>	

<b>6.5 Quinta sesión</b>	<b>Fecha: 07 Abril 2008. 13:00 a 15:00 Hrs.</b>
Retroalimentación Consecuencias del estrés en el ambiente familiar Técnica (Técnica de relajación-distensión muscular, manual de autocontrol, Pág. 27). Técnica: ordenando tu vida. Maroto. Pág. 87-89 Oración gestáltica. (darse cuenta, Pág. 213 Tarea	
<b>6.6 Sexta sesión</b>	<b>Fecha: 14 Abril 2008. 13:00 a 15:00 Hrs.</b>
Retroalimentación Consecuencias del estrés en el ambiente laboral Técnica (autoobservación, Maroto, Pág. 25). Técnica: ensayo y angustia (Darse cuenta, Pág. 215). Tarea	
<b>6.7 Séptima sesión</b>	<b>Fecha: 21 Abril 2008. 13:00 a 15:00 Hrs.</b>
Retroalimentación Factores personales que previenen el estrés: autoestima Técnica: imaginando. (Maroto, Pág. 29). Técnica: fin del mundo (Darse cuenta, Pág. 241) Tarea	
<b>6.8 Octava sesión</b>	<b>Fecha: 28 Abril 2008. 13:00 a 15:00 Hrs.</b>
Retroalimentación Factores personales que previenen el estrés: comunicación asertiva Técnica: Aquí y ahora. (Maroto, Pág. 39). Técnica: masaje grupal de la espalda (Darse cuenta, Pág. 251) Tarea	
<b>6.9 Novena sesión</b>	<b>Fecha: 12 Mayo 2008. 13:00 a 15:00 Hrs.</b>
Retroalimentación Factores personales que previenen el estrés: autocuidado (Puliti, Pág. 33, 149, 158-166). (Manual de autocontrol, Pág. 19). Técnica: conciencia corporal. Pág. 74- 76. Maroto. Técnica: respirando dentro de su cuerpo (Darse cuenta, Pág. 271) Tarea	

**6.10 Décima sesión**

**Fecha: 19 Mayo 2008. 13:00 a 15:00 Hrs.**

Retroalimentación  
Aplicación del cuestionario  
Tratamiento del estrés laboral  
(Técnica de eliminar el estrés, Weiss, CD, y Pág. 77)  
Cierre  
Clausura

## **VII. CRITERIOS Y MEDIOS DE EVALUACIÓN**

### **7.1 Instrumentos de seguimiento:**

- Reseña videográfica
- Cuestionario

### **7.2 Formas de evaluación.**

- Evaluación diagnóstica inicial
- Evaluación diagnóstica final
- Por medio de retroalimentación y de la participación en el taller.

## VIII. ELEMENTOS DE OPERACIÓN

### 8.1 Recursos Humanos

- Psicóloga María del Refugio Parra Olea

### 8.2 Recursos Materiales

- Proyección en Cañón.
- Computadora.
- Proyector de acetatos
- Cámara fotográfica
- Videocámara
- Grabadora
- CD
- Cuestionarios

### 8.3 Recursos Financieros

- Los necesarios para la realización de esta investigación.

Morelia, Michoacán a 15 de Febrero del 2008.

ATENTAMENTE:

MARIA DEL REFUGIO PARRA OLEA.

Vo. Bo.  
Asesora de la asignatura

Profa. Inés Gómez del Campo

## ANEXO 4

### TRANSCRIPCIÓN SESION 1

Día: 3 de marzo del 2008

13:00 a 14:45.

32 asistentes

Para empezar la sesión la enfermera jefe del departamento de enseñanza, hace la inauguración del grupo. Después de presentarme, iniciamos una dinámica de presentación, en donde se dan las instrucciones de presentarse por parejas y estas intercambian determinado tipo de información que es de interés para todos. Posteriormente en asamblea cada participante presenta a su pareja.

Después de concluidas las presentaciones se le pide al grupo que algunos mencionen las expectativas que tienen al iniciar el taller en donde se mencionan comentarios como el:

- Saber dominar las emociones
- Manejar el estrés que nos ocasiona el exceso de trabajo y el cumplir con un horario
- Manejar eficientemente nuestro trabajo y nuestra vida personal
- Saber canalizar en forma adecuada el estrés
- Conocer acerca del estrés
- Me gustaría poder comprender la situación en que se encuentran nuestros pacientes
- Si logro controlar el estrés, podré brindar una mejor atención
- Saber manejar mis emociones
- Identificar los aspectos que mas me afectan

Después de hablar de las expectativas realizamos el encuadre del curso en donde se solicita respeto cuando los compañeros hablen, puntualidad, no interrumpir las sesiones y se les da la programación con las fechas y los temas que se irán abordando a lo largo de las 10 sesiones. Esta presentación se hace con diapositivas mencionando en términos generales lo que es el estrés y los aspectos que mas influyen para padecerlo.

Posteriormente se entrega a cada participante el cuestionario para medir el burnout y se les dan las instrucciones para su llenado.

Posteriormente se les pide que mencionen si hay algún aspecto específico que piensen que influye para que ellos vivan estrés y mencionan:

- La actitud de mi hijo
- Cambio de ideas con compañeros
- Situación económica complicada
- Exceso de trabajo

- Ayudar a atender a mis nietos
- Problemas familiares con mis hijos adolescentes
- Problemas de pareja por mala comunicación
- Inconformidad al realizar algunas actividades
- Los estudios de mi hijo
- Falta de material para trabajar
- Hijos adolescentes rebeldes y que quieren ser independientes
- Problemas económicos
- Trabajo en turno nocturno y las desveladas me afectan
- Que mi familia considera que yo sea un apoyo para ellos
- Soledad
- Responsabilidades de salud y emocionales con mi familia
- Exceso de trabajo
- Preferencias en el trabajo
- Falta de comunicación en la familia
- Área de trabajo insuficiente
- No tengo el apoyo de mi esposo en la educación de mis hijos
- La estabilidad de mi familia
- Insumos incompletos para realizar el trabajo
- Rebeldía de mi hija
- La saturación del hospital que es insuficiente para atender con calidad
- Dificultades en la comunicación con mi pareja
- Dificultades con los compañeros de trabajo
- Enfermedad de mis padres
- Poco espacio para trabajar
- Inestabilidad en el trabajo
- Estar separada físicamente de mi esposo y la inestabilidad que esto ocasiona
- Enfermedad de mi padre
- Tener la responsabilidad de cuidar el estado de salud de mi papá
- Presión en el horario de entrada
- Ambiente hostil en el trabajo
- Área de trabajo inadecuada (mala iluminación y ventilación)
- Exceso de trabajo
- Un familiar enfermo
- Tres hermanos separados de sus parejas
- Exceso de trabajo
- Falta de apoyo
- Mi esposo no convive con sus hijos
- Muerte reciente de mi mamá
- En enfermería hay envidia, críticas destructivas, falta de personal
- Rebeldía en mi hijo quien no estudia y no acepta consejos
- Que mi compañera a la que le tengo que entregar el turno no llegue a tiempo
- Problemas de comunicación con mi pareja
- Sobrecarga de trabajo
- Falta de personal

- La adolescencia de mis hijos
- Que termina la jornada laboral y el trabajo no se ha terminado
- Exceso de trabajo
- Desacuerdos con las compañeras
- Mi hija no quiere estudiar y peleo con ella
- No poder dar citas a los pacientes pronto por que no hay lugar
- El trato con los pacientes
- Problemas con el esposo de mi hija
- Irresponsabilidad de los compañeros para realizar el trabajo
- Falta de comunicación con mis hermanos
- Desconfianza con los compañeros
- Soy muy aprensiva
- Convivir con diferentes tipos de personalidades
- Rechazo de mis compañeras
- Problemas en la dinámica familiar ocasionados por mi mamá
- Enfermedad crónica de mi hija
- Inconformidad de mis compañeras por que vaya a cursos o tenga necesidad de faltar
- A mi hijo no le gusta estudiar
- Las relaciones con las compañeras

Al terminar de contestar el cuestionario, realizamos una técnica de relajación. “tensión – relajación”.

Se realiza el cierre preguntando en forma general el como se sintieron con la técnica donde se obtuvieron comentarios como:

- Relajada
- Descansada
- Me dolía esta parte del cuello y con el ejercicio se me desapareció el dolor

Se hace el cierre de la sesión dejándoles de tarea que realicen durante la semana la técnica aprendida.

## **TRANSCRIPCIÓN SESION 2**

Día: 10 de marzo del 2008

13:00 a 14:45.

26 asistentes

Se da la bienvenida a los participantes.

Posteriormente se les pide que identifiquen como viven el estrés, de que manera les afecta en su trabajo y en su vida familiar, a lo que responden:

- Me afecta en mi salud, porque me duele la espalda, me siento cansada, desesperada y contesto en tono molesto.

- Tengo colitis, me duele la espalda, el estomago, el cuello, me tenso, me siento cansada, no puedo dormir y estoy de mal humor.
- En mi trato con el derechohabiente, me duele la cabeza, me siento presionado en casa, molestias de cuello y nuca y no puedo resolver problemas
- Me preocupo por los problemas en casa, en mi trabajo
- Me desespero cuando las cosas no salen como quiero, me dan ganas de llorar, de estar sola. En mi trabajo me da impotencia por no tener los recursos para trabajar, me estresa la carga de trabajo, me canso mucho al tratar de resolver los problemas. Se me olvidan las cosas por estar dándole vueltas a las cosas
- Dolor de cabeza, enfado, fatiga, mal humor, distraído, falta de apetito
- Dolor de cabeza e hiperactividad
- Dolor, angustia, coraje, llanto, malestar general, desanimo, poca comunicación, soledad, sueño, opresión en el pecho, inflamación intestinal, discusiones, no sonrió, mi rostro cambia, querer salir de mi casa
- Me afecta emocionalmente, dolor de cabeza, ansiedad, ganas de llorar, desesperación
- Me estresa el tener mucho trabajo, el no sentirme preparada para desempeñar alguna actividad, el no tener recursos y esto me ocasiona que se me suba la presión, dolor de cabeza, taquicardia, falta de apetito, ansiedad, distraída, intranquila, insomnio
- Con angustia, enojo, tristeza, ganas de llorar. Esto lo vivo cuando hay mucho trabajo. Con mis hijos me estresa que sean traviesos, llorones, caprichudos y me desespero, les grito, lloro, les pego. Y como mi mamá acaba de morir me dan episodios de tristeza, de enojo, culpa.
- Cuando las cosas no me salen bien, me pongo a sudar, me da taquicardia, intranquilidad, mal humor y remato con mi familia
- Me altero con mucha facilidad, me enojo con quien no debo, labilidad emocional, sensibilidad, depresión.
- Con mucho cansancio, ansiedad, depresión, impotencia, mal estado de ánimo, agresividad, miedo, insomnio, incapacidad para terminar mi trabajo, sueño, me sudan las manos, me duele la cabeza, angustia y me enfermo seguido de las vías respiratorias.
- Me duele la cabeza, enojo, sentimiento de no alcanzar a terminar el trabajo, miedo a no realizarlo bien
- Me duele la cabeza, los brazos, los pies, si es seguido me duele todo el cuerpo, se me sube la presión. Me estresa no llegar a tiempo.
- No me quiero levantar, siento pesadez, dolor de cabeza, mal humor, me altera ver la fila de pacientes, mucho sueño, cansancio, al terminar la jornada me quiero vomitar y me duele la cabeza.
- Poca tolerancia hacia las personas, me desespero, me enoja que no hagan las cosas como yo las hago. Cansancio físico y dolor de cuello y hombros.
- Me enfermo constantemente de gripa, dolor generalizado de músculos y huesos, insomnio, depresión, poca tolerancia con algunas personas. Me altero constantemente, me llevo los problemas del trabajo a mi casa.
- Discusiones sin ningún motivo, dolor de cabeza.

- Dolor de cabeza, sueño, depresión, momentos de enojo, ganas de correr, deseos de desaparecer, llorando, con angustia y mucho miedo.

Posteriormente hacemos la retroalimentación de quienes aplicaron la técnica, obteniéndose los siguientes comentarios:

- Me sentí bien, se me facilitó más hacer el ejercicio acostada, que como lo hicimos aquí. Pero si experimente cambios, me sentí más relajada. Se me quitó el dolor que sentía de este lado (señalando del cuello al brazo derecho). Sobre todo me sentí más relajada.
- Yo me sentí más tranquila
- Me relajé, me sentí mejor
- Yo lo empecé a hacer antes de empezar a trabajar, me he sentido menos tensa, y mi respiración ha cambiado, ya no me siento tan agitada
- Yo cuando hago la parte de la tensión, me duelen los tendones, entonces duro poco en esta parte, pero en la parte de la relajación, me duelen las partes de las piernas.
- A mi también me duele en la tensión, pero yo tengo un problema en la espalda, por el que estoy acudiendo a rehabilitación

Para continuar con el programa realizo la presentación del tema: ¿Qué es el estrés? Y para finalizarlo les presento las 20 recomendaciones del instituto del estrés y ansiedad de París, para obtener una buena calidad de vida.

Concluimos con la técnica “Relajación a través de respiración profunda”.

Se hace la retroalimentación, obteniéndose los siguientes comentarios.

- Al iniciar la técnica sentí que estaba respirando muy fuerte, muy rápido y conforme fue pasando el tiempo me fui tranquilizando, al principio sentía que hasta se me cerraba la garganta, y nunca había controlado mi respiración, me sentí muy bien.
- Yo con la respiración profunda, sentía que iba limpiando mi cuerpo.
- Yo sentía la cabeza muy presionada, y luego al irme relajando fui sintiendo como ese dolor iba bajando, lo vi desaparecer poco a poco, incluso en la parte de la nuca, como que iba bajando una palpitación que fue desapareciendo.
- A mi me fue dando frío y esto no me dejó concentrarme

Se deja la tarea de repetir la técnica de relajación, y observen que cambios observan en su cuerpo.

### **TRANSCRIPCIÓN SESION 3**

Día: 24 de marzo del 2008

13:00 a 14:45.

17 asistentes

Iniciamos la sesión haciendo la retroalimentación de las personas que aplicaron la técnica, obteniéndose los siguientes comentarios:

- No he podido aplicar las técnicas
- No he tenido tiempo
- Como estuvimos de vacaciones
- Yo si las he aplicado y en general me siento más tranquila, siento que puedo resolver mejor cualquier problema
- A mi me sigue cansando la espalda, no se si es la posición

Posteriormente se hace la presentación del tema factores que ocasionan el estrés, haciendo énfasis en porque el personal de salud lo vive más que en otros trabajos.

Se hace la presentación del tema de ahorrando vida, solicitándoles que identifiquen que de las cosas que dice el video viven ellos y que son factores del estrés, haciendo los siguientes comentarios:

- El encierro
- El comer rápido, no lo disfrutamos
- No desayunamos bien, por hacer las cosas rápido
- No nos damos el tiempo necesario a las cosas, y así te la llevas, da la noche y no terminaste tus cosas, estas cansada y te estresa el que no hayas terminando, aunque hayas planeado tus cosas, pero por otras razones no salen las cosas como las habías planeado y ya no te sale nada bien
- Vivimos corriendo, no disfrutamos nada, y cuando sentimos ya paso todo
- Siempre estamos cansados

Después se manejo la técnica de maneja corporal. Los asistentes hicieron las siguientes preguntas:

- En donde se consiguen las flores de Bach
- ¿Hay diferentes flores?
- ¿Con que nos podemos dar masaje?
- A que hora es mas conveniente
- ¿Cuando nos duele la cabeza que es?
- Cuando tenemos lumbalgia?
- A mi duele siempre la mandíbula, ¿que puedo hacer?
- ¿Porque nos duelen tanto los pies?
- ¿Si hay mucha acumulación de energía, que pasa?
- Yo siento mucho malestar en el estomago, hay días que todos los alimentos me caen mal.
- ¿Como se pueden tranquilizar las embarazadas?
- ¿Cuales son los beneficios del masaje en la espalda?
- ¿Qué tan buenos son los aparatos de masaje?

Se hace un repaso del automaseje. Y al finalizar se les piden los comentarios acerca de los cambios que sintieron con el masaje, y fueron los siguientes:

- Yo venia encorvada de la espalda y ahorita con el masaje sentí mucho descanso

- Yo siento bien descansados los brazos y la espalda
- Sentí que me relaje
- Si funciona esto de las manos
- Muchas necesitamos un buen masaje, para poder sonreír

Para finalizar la sesión se les solicita que practiquen esta semana el masaje, para que vean si hay cambios en su cuerpo.

## **TRANSCRIPCIÓN SESION 4**

Día: 31 de marzo del 2008

13:00 a 14:45.

19 asistentes

Iniciamos la sesión haciendo la retroalimentación de las personas que aplicaron la técnica, obteniéndose los siguientes comentarios:

- A mi se me quito el dolor del cuello, casi hice los ejercicios toda la semana
- Yo lo hice 4 días, lo que me acordaba del ejercicio, y si me sentí muy relajada, y sobre todo tenia mucho dolor en la parte del cuello y disminuyo bastante
- A mi me sirvió, porque me sentí mas relajado
- Yo me estuve dando el masaje, y hasta me sentí mejor del estomago
- Yo sentí que mi cara estaba mas relajada
- Yo dormí mejor
- Yo se lo hice a mi hija que estaba muy tensa, y se sintió mucho mejor

Posteriormente los participantes pidieron que recordáramos los pasos del masaje. Y algunos participantes comentaron como era. También solicitan que se les vuelva a dar ese tema, o que se les pueda dar la grabación de ese tema y poder recordar como era el masaje.

Posteriormente vemos el tema de las consecuencias del estrés en el organismo, y el arte de no enfermarse.

Aplicamos la técnica de relajación: de respiración profunda y a la orilla del mar.

Después se manejo la técnica de maneja corporal. Los asistentes hicieron los siguientes comentarios:

- A mi me lleo lo fresco del mar, me sentí muy a gusto
- Me sentí muy descansada
- Se me quito lo agitado de la respiración, al principio tenia calor, pero después el agua del mar me refresco
- A mi me dio frío
- Yo me relaje tanto, que me perdí, ya no oí las ultimas indicaciones
- Yo me quede dormido

- Yo identifique una embarcación, que estaba abandonada, pero flotaba, pero me sentía perdida en el mar, me hacia falta ver gente a mi alrededor, veía muchas rocas, estaba muy frío. Hay veces que en mi vida me siento así. Pero me tranquilizo que la embarcación seguía flotando.
- Yo identifique mi objeto con un delfín, y me encanto andar en el mar como un delfín
- Yo si te escuchaba, pero me dormí en la playa, y ya no quise buscar nada
- Yo me quede bien dormido, ya no escuche nada, me siento muy descansado
- Yo era una lancha en el mar, y me iba quedando tranquila conforme ella avanzaba

Para finalizar la sesión se les solicita que practiquen la técnica de relajación aprendida, para que vean si hay cambios en su cuerpo.

## **TRANSCRIPCIÓN SESION 5**

Día: 7 de abril del 2008

13:00 a 15:00.

23 asistentes

Iniciamos la sesión haciendo la retroalimentación de las personas que aplicaron la técnica, obteniéndose los siguientes comentarios:

- Yo he estado haciendo varias, y los beneficios son que me podido dormir mejor.
- Yo había comentado anteriormente que con las relajaciones me cansaba mas de un lado, pero el dolor que sentía ya ha desaparecido
- A mi me ha ayudado mucho para dormir

Posteriormente vimos la película del ciclo vital de la familia. Posteriormente identificamos en que etapa estaba cada uno:

- Yo estoy con los hijos adolescentes, y me ha costado mucho trabajo, porque ellos no aceptan limites, quieren irse a donde ellos quieren
- Yo estoy en la etapa del reencuentro y me ha costado trabajo el estar sola con mi pareja y el no poder desentenderme de los problemas de mis hijos, ahora no solo me preocupo por nosotros, sino también por los problemas que ellos tienen con sus parejas o con sus hijos
- Yo no viví todas las etapas, porque mi familia se desintegro, desde que mis niños eran chicos, ahora me encuentro solo. No tuve la oportunidad de estar con una pareja hasta el final. Ahora mis hijos ya están casados, ya tengo nietos y si me preocupa lo que les pasa y el estar solo
- Yo ya he vivido todas las etapas, estoy en la quinta, ya no tengo a mis hijos en casa, solo van los fines de semana, pero para mi es muy satisfactorio mis nietos, la soledad en la que me encuentro, pero la mayor satisfacción son mis nietos, que los estoy gozando mucho. Me involucro en los problemas de mis hijos, pero esto es compensado por las alegrías que me dan mis hijos

Para continuar vimos las consecuencias del estrés y como afectan a cada uno de acuerdo al ciclo vital de su familia, se obtuvieron los siguientes comentarios:

- Pues no puede uno coordinar muy bien las actividades, si llegas muy cansada no puedes atender adecuadamente a nadie
- Cuando tengo estrés en el trabajo, y llego a casa, me desespera de llegar cansada y fatigada y encontrar a mis hijos tirados hablando por teléfono, me exaspero, quiero que tomen actividades relacionadas para ayudarme.
- Te quieres morir el llegar de trabajar y encontrarlos en pijama
- Llegas del trabajo y vez que no han hecho nada

Posteriormente tuvimos la técnica de relajación: eliminar el estrés. Al final de ella se obtuvieron los siguientes comentarios:

- Yo estaba muy tranquila, cuando empecé a oír los ronquidos de Rosy y ya no me pude concentrar por un rato
- Yo empecé a sentir una angustia y luego no me podía concentrar, por los ronquidos de los lados
- Yo me perdí de la dinámica, me quede perdido, no se en que momento deje de escuchar.
- A mi se me quito el cansancio
- Me doy cuenta que el estrés es parte de la vida, que no es algo mío y que si quiero lo puedo manejar de manera apropiada

Para finalizar la sesión se les solicita que practiquen esta semana la técnica aprendida, para que vean que cambios perciben.

## **TRANSCRIPCIÓN SESION 6**

Día: 14 de abril del 2008

13:00 a 15:00.

23 asistentes

Iniciamos la sesión haciendo la retroalimentación de la aplicación de la técnica de la semana pasada y de las personas que aplicaron la técnica en casa, obteniéndose los siguientes comentarios:

- Yo no pude hacer el día pasado la técnica por las personas que roncaban, no me pude relajar, y en casa he practicado la del masaje, con la que he mejorado del dolor de la espalda y de la columna.
- Yo con la técnica me dio mucho frío y cuando me levante me sentí mareada.
- Yo me he sentido muy bien con todos los ejercicios, desde el primero, se me han quitado los dolores de cabeza, de brazos, pero me llama la atención que no me puedo dormir en los ejercicios como otros, pero si me siento relajada.
- Yo con la técnica de la semana pasada si me relaje, tenia mucho dolor en el cuello y me fui sintiéndome mejor

- Yo me he sentido mejor, me fui sintiéndome mejor, se me quito la angustia que a veces siento, pero no la he podido hacer en casa
- Yo me quede dormido en la técnica, y ahora duermo mucho mejor, me siento más descansado.

Posteriormente, vemos un pedazo de la película el secreto, en donde resaltamos, como nuestras actitudes influyen en lo que nos pasa cada día. El poder de la atracción y lo importante de tener una actitud positiva en nuestras vidas.

Posteriormente vemos el tema de cómo el estrés afecta nuestra vida laboral, y posteriormente al tema se obtienen los siguientes comentarios:

- Yo he experimentado todas las conductas que vimos ahorita, yo he sido violento con mis compañeros, y con las personas que atiende, a veces me da flojera, he llegado a insultar.
- Yo me experimentado baja autoestima al sentir que mi trabajo no es valorado, irritabilidad, depresión, agresividad con la gente que me rodea, y creo que se debe un poco a que en donde estoy esta encerrado, me cuesta trabajo estar ahí, a veces algunos me dicen pues ya vete, ya cumpliste tu periodo, todo me estaba molestando, pero desde que estoy en este curso, he notado que ha cambiado mi vida y que lo que digan en mi trabajo, no he dejado que me afecte, me he sentido mejor conmigo misma, me ha ayudado muchísimo, también en mi casa me he sentido mejor, me ha ayudado a superar todas las actitudes que vimos ahorita y que yo había experimentado.
- Yo a veces llevo positiva, pero no falta que algún paciente me agrede y entonces esto ya me echa a perder, todo el día. Y no puedo evitar el sentirme mal al sentirme agredida delante de mis compañeros y de los demás pacientes. Y eso a veces me hace sentir deprimida. Yo trato de no llevarme mis problemas del trabajo a mi casa.
- Pero cuando hay una agresión, me quedo temblando de coraje, entonces tendré que ver la manera de en ese momento, cambiar la actitud, para no desquitarme con los demás pacientes.

Posteriormente hacemos algunas técnicas de respiración (Relajación, respiración diafragmática, respiración torácica, respiración clavicular, respiración completa, fluir energía y por último respiración meditativa) y terminamos con una de relajación. Los comentarios al finalizar fueron los siguientes:

- Yo me sentí descansada
- A mi me ayudo a que mi corazón no estuviera tan acelerado

Se cierra la sesión, dejándoles que sigan practicando las respiraciones.

## TRANSCRIPCIÓN SESION 7

Día: 21 de abril del 2008

13:00 a 15:00.

24 asistentes

Iniciamos la sesión haciendo la retroalimentación de la aplicación de la técnica de la semana pasada y de las personas que aplicaron la técnica en casa, obteniéndose los siguientes comentarios:

- Siento que mi respiración se va tranquilizando
- Me siento mas liviana, deje de sentir mi cuerpo pesado
- Yo hago todas las noches la respiración, y ya no me duele el cuello

Posteriormente vimos el tema del estrés y cuando este termino, cuestiono al grupo en como había influido su autoestima en sus relaciones, obteniendo los siguientes comentarios:

- Cuando mi autoestima ha estado baja, me he sentido mal, pero he trabajado mucho por medio de leer, asistir a conferencias con lo que ha mejorado el concepto que tengo de mí. Si no lo hago, todo el día me siento mal. Con el tiempo he sabido valorarme como persona y se que valgo, y que me puedo superar. Cuando estuve con autoestima baja, se debió a cambios en mi familia y me deprimía, me sentía como si todos estuvieran en contra de mí, me dolía la cabeza, ahora he cambiado, estoy mas contenta. En mi trabajo también valore lo que estoy haciendo, soy una persona con valor y creo que debo seguir, porque mi trabajo lo hago bien y soy una persona responsable.
- A veces la baja autoestima viene desde la infancia, por todos los mensajes que nos dieron de: “eres un tonto”, “no sirves para nada”, sin ponerse a pensar en el daño que nos hacen.
- Yo pienso que todos vamos dejando nuestra persona y le damos importancia a las demás cosas y el tiempo se va, nosotros nos quedamos atrás.

Para completar el tema de autoestima, vimos la presentación de el anillo, y primero yo.

Para concluir la sesión vimos el ejercicio de relajación profunda y relajación para eliminar bloqueos. Los comentarios al finalizar fueron los siguientes:

- Descansada
- Tranquila
- Me costo trabajo seguir el ejercicio

Se cierra la sesión, dejándoles que sigan practicando las respiraciones.

## TRANSCRIPCIÓN SESION 8

Día: 12 de mayo del 2008

13:00 a 15:00.

17 asistentes

Iniciamos la sesión haciendo la retroalimentación de la aplicación de la técnica de la semana pasada y de las personas que aplicaron la técnica en casa, obteniéndose los siguientes comentarios:

- Yo siento que tomo las cosas con más calma, me gusta más la técnica de respiración.
- Yo he practicado más la respiración y el masaje y he podido dormir mejor, además me ha servido para que no me duela la cabeza.
- Yo he usado la respiración profunda, masaje corporal y escuchar música de relajación. Me ayuda a sentirme mejor.
- Yo he practicado la respiración y me he sentido mejor, hasta mis relaciones interpersonales han mejorado, “Ya no soy tan fijadita”.
- Yo he practicado la relajación y vivenciando algún lugar. Cuando lo hago estoy más tranquila.
- Yo estoy muy contenta con el curso, ojala se volviera a iniciar, es muy importante para las personas que tratamos con personas. Yo he practicado el masaje, respiración y relajamiento. Me he dado cuenta que nunca pienso en mi, primero es mi familia. Ahora me he dado un poco de tiempo, para mi, aunque mi familia lo ha notado y creo que no les parece muy bien. Con todos los ejercicios he tenido muchos cambios y ya me relajo un poco, y me ha servido con el trato al público. Pero cuando hago los ejercicios, que creo que es muy poco el tiempo, mi familia se molesta y yo me estreso. Me duele la cabeza y me dan ganas de vomitar. Creo que poco a poco lo voy a ir superando.
- En mi persona ha habido cambios satisfactorios. Las técnicas de relajación son buenas, me ha servido la del masaje, la ha practicado en ocasiones y me ha servido en mi situación laboral y personal, me ayudan a relajarme y sentirme tranquilo. Lo más importante de todo es que en mi persona hubo cambios satisfactorios favorables. Agradezco la oportunidad, en un gran equipo y es bueno este tipo de actividades con los compañeros.
- A mi me ha ayudado a conciliar el sueño, a cambiar mi conducta. A manejar mis emociones y a enseñarme a relajarme.

Posteriormente vimos la grabación del día que vimos el tema del masaje corporal, para las personas que lo habían solicitado.

Posteriormente vimos el tema de factores personales que previenen el estrés: comunicación asertiva.

Los comentarios fueron que hay situaciones en que no es fácil ser asertivo, y a veces nos aguantamos por no tener problemas.

Antonio comento que nosotros siempre queremos ganar y a veces no aceptamos otras opiniones.

Para completar el tema de la asertividad, vimos la presentación de el principio 90 – 10 y el tren de la vida.

Posterior a la presentación del tema, se hicieron los siguientes comentarios:

- Todos necesitamos de todos, entonces debemos tratar de estar bien con todos.
- Nunca sabemos cuando vamos a ocupar a alguien, hay que tener buenas relaciones.

Para concluir la sesión tuvimos la técnica de relajación de la distensión muscular. Posterior a la técnica se hicieron los siguientes comentarios:

- A mi me gusta mas hacer estos ejercicios, porque percibo la diferencia de estar tenso y de estar relajado. Lo siento mas efectivo, en mi cuerpo
- Yo sentí como que me libere, me siento mas ligera
- A mi me duele mucho el cuello cuando lo tenso, pero ahora aguanto más que las primeras veces. Siento como nudos.
- Yo me sentí muy bien, más relajada.

Se cierra la sesión, dejándoles que sigan practicando las respiraciones.

## **TRANSCRIPCIÓN SESION 9**

Día: 19 de mayo del 2008

13:00 a 15:00.

18 asistentes

Iniciamos la sesión haciendo la retroalimentación de la aplicación de la técnica de la semana pasada y de las personas que aplicaron la técnica en casa, obteniéndose los siguientes comentarios:

- Mi estado de ánimo ha cambiado, mi actitud, me siento más tranquila.
- Siento más tranquilidad, paz, tengo más tolerancia, me siento más comprensiva, y me siento más relajada al realizar mis actividades sin tanto estrés.
- Me siento mas relajada y tranquila
- Tengo más tranquilidad, siento más facilidad al resolver diferentes situaciones, el poder abordar cualquier tema aunque no este de acuerdo, siento más facilidad para resolver los problemas, busco más opciones.

- Cuando me siento más estresada práctico las técnicas que recuerdo y trato de tener pensamientos más positivos.
- En el ejercicio de los masajes el cambio que he observado es que me he sentido mejor de mi dolor de cabeza, de mi dolor de pies, que es lo que mas padezco. El ejercicio de respiración me ha servido mucho por que me he relajado y se me olvidan todos mis problemas.
- Siento más descanso físico y mental y sobre todo con más energía para hacer mis actividades.
- Me ha ayudado en el carácter, tengo más entusiasmo en el trabajo y en casa, con más entusiasmo en lo que realizo, menos insomnio y dolores en el cuerpo en general.
- A mi me ha ayudado a manejar mejor mis emociones, duermo mucho mejor, soluciono con más facilidad los problemas familiares, y apoyo mejor a mis pacientes.
- Yo me siento con menos cansancio, más ganas de hacer mejor las cosas y lo principal, estar mejor en todo momento tanto en el trabajo con mi familia, además me relaciono aun más con mis compañeros de trabajo.
- Ya no me estreso fácilmente y descanso un poco mas, concilio mejor el sueño. Pero me cuesta trabajo poner la mente en blanco, no se si no lo se hacer.
- Yo puedo dormir mejor, se calma la sensación de ira o coraje.
- Me siento más tranquila, más relajada y sin cansancio, pero hay ejercicios que me molestan en la espalda o en el cuello, pero luego se me pasa.
- Yo he mejorado mi carácter, trato de no alterarme tan fácilmente y he dormido mejor, también ya no padezco tantos dolores de cabeza.

Posteriormente vimos el tema de factores personales que previenen el estrés: auto cuidado enfatizando lo que cada persona debe hacer por estar bien.

Al finalizar el tema cada persona identifico lo que a cada uno lo hace sentir relajado, los comentarios fueron los siguientes:

- Ver las estrellas, los paisajes
- Salir a caminar
- Salir a caminar, escuchar música
- Platicar, tomar café
- A mi me gusta leer pero que nadie me interrumpa, tener un buen libro
- A mi bailar
- Cantar, platicar con mis amigas, con las que tengo confianza. No estamos acostumbrados a ayuda profesional.
- La música
- A mi me gusta leer
- A mi me gusta escuchar música
- A mi bailar
- La meditación, la música, la naturaleza
- A mi me gusta bailar
- Caminar e ir al café, aunque no tome café
- A mi escuchar música y la meditación

- Caminar

Todos identificaron lo que los relaja y se les hace ver la importancia de hacerlo, que es parte del auto cuidado.

Para completar el tema de la asertividad, vimos la presentación del puente y vida efímera.

Posterior a la presentación del tema, se hicieron los siguientes comentarios:

- Esto nos enseña que la mayoría de las personas no sabemos perdonar, es muy difícil, para mi es difícil perdonar, ahí ando cargando todo mi enojo. Siempre estoy con el que me la hace me la paga. Quisiera tomar una terapia. Porque me cuesta entender la otra parte.
- Si queremos ser esclavo del que me hizo daño, sigamos alimentando ese enojo.
- A mi me ha servido ponerme en lugar de otra persona, dejo pasar un día y pido una aclaración o digo como me siento.
- Muchas veces caemos en el chisme, o queremos que nos aclaren, nos demuestren, y eso muchas veces nos enferma más. debemos aceptar a la gente como es. Sin que me afecte lo que ellos hagan.
- 

Para concluir la sesión tuvimos la técnica de relajación de meditación. Posterior a la técnica se hicieron los siguientes comentarios:

- Yo lo sentí muy relajante
- A mi me dio sueño
- Me estaba quedando bien a gusto
- Yo me sentí muy tranquila

Se cierra la sesión, dejándoles que sigan practicando los ejercicios aprendidos.

## **TRANSCRIPCIÓN SESION 10**

Día: 26 de mayo del 2008

13:00 a 15:00.

17 asistentes

Para iniciar la sesión se hace de nuevo la evaluación del burnout.

Posteriormente recordamos las técnicas que hemos utilizado y los comentarios que se obtuvieron fueron:

- Yo use más la de tensar y relajar, la del masaje en las manos y he notado que ya no me canso igual, me siento mas despejada

- Yo la de tensar y relajar, me siento mejor, porque ya no me duele tanto la cabeza, me concentro más en lo que estoy haciendo
- A mi los ejercicios de tensar, me cansan mas, me lastiman pero todos los de relajación y masaje me gustan más. Duermo más y me siento más tranquila.
- A mi me gusta mas irme relajando con cada parte de mi cuerpo, escuchando música
- Yo he hecho el de ir tensando todo el cuerpo, todos los días lo hago o a medio jornada, y descanso mucho, se me quita la contractura muscular de la espalda, el cuello, la respiración también lo hago todos los días, con lo que duermo mejor, se me han quitado los dolores de los pies, y como duermo bien me levanto con mas energía.

Posteriormente se presento el tema de la prevención y tratamiento del estrés laboral.

Los comentarios que los asistentes hicieron para la prevención y el tratamiento del estrés son:

- Que haya un ambiente adecuado, una comunicación con los compañeros y con los jefes, porque muchas veces los jefes ni cuenta se dan de que existimos, ni valoran nuestro trabajo, no somos tomados en cuenta y como dice el tema nos sentimos frustrados porque no existimos. Pero algo que aprendí en este curso es que con las técnicas de relajación y lo que hemos visto y al entrar al hospital respiro profundamente y lo que traigo de mi casa, lo dejo en la caseta, y entro con otra actitud me siento diferente e igual al salir, hago mi respiración saliendo del servicio y todos los problemas que tuve en el trabajo, los dejo ahí. Me ha servido muchísimo.

Para finalizar se realizo una evaluación del curso, con las siguientes preguntas:

- ¿Qué aprendió sobre el estrés?
- Mencione estrategias que pueda usar para controlar el estrés
- ¿Hay áreas específicas en las que necesite mejorar?
- ¿Cuál fue la mayor ganancia que obtuvo con este curso?

Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

### **¿Qué aprendió sobre el estrés?**

- Yo aprendí que los factores que producen el estrés son los factores económicos, sociales, el ambiente en el trabajo y que nosotros acumulamos mucho estrés y que se nos puede hacer crónico y que la ayuda psicológica es necesaria.
- Qué es muy importante distraer la mente cuando nos sentimos extenuados, que debemos realizar actividades que nos gusten, hacer ejercicios de relajación, utilizar la música, que debemos hacer ejercicio, alimentarnos y dormir bien.

- Qué el estrés no manejado adecuadamente causa daño emocional, a la salud, familia y trabajo.
- Que tengo un potencial para poder dominar mi enojo o mi frustración para seguir adelante y que mi trato con el público pueda ser mucho más amable de lo que es.
- Que lo más importante es no dejarte llevar por situaciones rutinarias y la mejor manera de controlarlo es aprendiendo día a día a saber relajarme con ejercicios de relajamiento, leer, platicarlo y muy importante la comunicación.
- Que debemos controlarlo, que tenemos que aprender a detectarlo a tiempo para no dañarnos
- Que el estrés es una manifestación hacia nosotros, donde puede haber alteraciones en nuestro comportamiento, y es negativo si no lo controlamos, por eso es importante manejar el estrés y no que el estrés te maneje.
- Que hay que saber manejarlo para que no nos haga daño a nosotras mismas y tener la calma para resolver lo que podamos
- Que debemos saber controlarlo para que el día de mañana tengamos buena salud física y mental
- Prevenirlo, detectarlo y controlarlo aplicando estrategias
- Los ejercicios de relajación, quererme primero yo para poder querer a los demás, sentirme bien
- Que es una enfermedad emocional y me puede afectar cuanto yo lo permita
- Que el estrés se puede controlar y que todo depende de uno mismo

### **Mencione estrategias que pueda usar para controlar el estrés**

- Querermé más, antes de pensar en los demás, pensar en mí y así ser feliz y hacer feliz a los demás. Que debo hacer ejercicio y tener más comunicación con mis compañeros.
- Caminar, comunicación con personas de mi agrado, hacer ejercicio, escuchar música agradable, bailar, leer, actividades de recreación con la familia, tener buena comunicación con los compañeros de trabajo y con la familia.
- Saber respirar, realizar ejercicios, relajación e identificar la causa del estrés.
- Cuando estoy en mi trabajo, mentalmente pienso: cuidado, contrólate, no contestes grosera, yo no tengo la culpa y si un paciente me agrede no contesto igual y trato de contestarle amablemente.
- Leer un buen libro, platicar con una persona de mi confianza y valorarse día con día, más y más, porque soy importante siempre y en cada momento.
- Técnicas de relajación, hacer ejercicio, leer
- Usar varias técnicas como son: respiración, masaje, aromaterapia, autoanálisis
- La respiración, el masaje, la tensión de músculos, escuchar música instrumental y a veces salir al café
- Relajación, aromaterapia, música terapia, ejercicios físicos, respiración, meditación, terapia psicológica
- Aceptarse uno como persona, mejorar la autoestima, aceptar a los demás como son sin exigir más de lo que dan

- El ejercicio, la relajación y la convivencia con las personas que te rodean
- Usar técnicas de relajación y masaje
- No tomarlo como una enfermedad, respirar muy hondo y profundo para que mi cerebro se oxigene más en ese momento

**¿Hay áreas específicas en las que necesite mejorar?**

- En el área laboral, y en mi casa
- Darle más tiempo a mi persona, tomarme en cuenta y tomar en cuenta a los demás.
- Concentración y comunicación
- Aprender a controlar mi dolor ramificado de cabeza
- Autoestima, no ser tan sensible
- La angustia cuando algo me sale mal, que quisiera ser uno perfecta
- En mi autoestima, ya que yo como por estrés y estoy con sobrepeso
- Respiración y meditación
- La culpabilidad y saber decir si o no en el momento indicado
- Si, la comunicación y la auto aceptación y aceptar a las personas como son
- Mi confianza en mi misma

**¿Cuál fue la mayor ganancia que obtuvo con este curso?**

- Aprendí mucho acerca de cómo controlar el estrés y como llevar acabo el auto cuidado, y ejercicios que debo realizar.
- Me enseñe a realizar ejercicios relajantes
- Saber reconocer las situaciones de estrés, saber técnicas para manejarlo, y me ayudo a cambiar el manejo de mis emociones.
- Nunca había tomado ningún curso, este fue para mí muy interesante ya que es el primero que tomo y aprendí que yo soy primero que todo y que debo quererme y valorarme mucho ya que nadie en mi trabajo o en mi casa me dan el valor que tengo.
- Sentir mucha calma en el hogar con mis padres, mucha más armonía y tomar decisiones acertadas en momentos difíciles.
- Aprendí a saber como manejar el estrés, y a ser más asertiva.
- La ganancia es que supe como controlarlo y lo importante que es, ya que no le daba importancia antes, pensaba que era algo sin importancia, pero con este curso me sirvió incluso con mis niños que son tan inquietos a controlarme y no darle tanta importancia a otros problemas
- Ya no tener dolor de cabeza y dormir mejor
- Conocer más técnicas para poder tener la facilidad de cuando este o me sienta estresada, poder disminuirlo o controlarlo
- Aprender a controlar el estrés y manejarlo por medio de los ejercicios de relajación y respiración
- Aprendí a manejar el estrés con las emociones de cada día
- El poder auto controlarme, analizarme y que tengo armas para combatir mi estrés.

- Si pongo todo en pequeñas dosis en práctica, voy a obtener un gran éxito para mi y los que me quieren

### **Sugerencias**

- Que existan más cursos para que todo el personal lo pueda tomar y todos podamos poner nuestro grano para mejorar la comunicación.
- Que existan más cursos, implementar horas de relajación durante las horas del trabajo.
- Que se nos diera otro curso
- Sería muy oportuno y sobre todo genial si hubiera más cursos sobre el manejo del estrés, pienso que fue muy poco tiempo
- Que haya más cursos de superación personal, motivación, y que se formen grupos de autoayuda
- Que fueran una obligación para todo el personal y que se realizaran más frecuente.
- Tener algún otro curso y que nos digas tu opinión de cuanto estamos de estresadas según la evaluación que realizaste
- Que pronto se inicie otro curso ya que nos ayuda bastante en nuestras labores diarias y también en lo personal
- Que las autoridades motiven al personal a su cargo mediante cursos de terapia y autoayuda
- Solo felicitarte
- Más cursos de superación personal y formar grupos de autoayuda
- Que es muy bueno el curso y es necesario hacerlo en otros turnos

Se termina la sesión agradeciendo a los asistentes y con una técnica de respiración.