



CAJA DE  
HERRAMIENTAS

## Guía de autocuidado para Profesionales del DAFT



“Nosotros también nos  
ACOGEMOS”

**IEPADES, 2023**

**ELABORACIÓN:**

Juan Betancourt

**REVISIÓN**

**SBS**

Departamento de Acogimiento Familiar Temporal

Wilfredo López

Deicy Marroquín

Arleth Cabrera

**UNICEF**

Programa de Protección a la Niñez y Adolescencia

Justo Solórzano

Dora Alicia Muñoz

Mayra Morales

**IEPADES**

Mayda de León

Reyna Puluc

## PRESENTACIÓN

Esta es una Guía que tiene la intención de brindarte herramientas de autocuidado, y motivarte a que las implementes, esto contribuirá en la calidad de atención que prestas en el programa de acogimiento familiar temporal.

Presenta información relevante sobre la forma en que tu **exigente** trabajo puede afectarte y cómo puedes desarrollar estrategias para mantener tu estabilidad y continuar disfrutando de lo que haces con tanta dedicación.



Como profesional dedicado al Acogimiento Familiar de niñez y adolescencia víctimas de violencia, enfrentas diariamente desafíos que necesitan la puesta en marcha de todos tus recursos emocionales y conocimientos técnicos.

Trabajar en el Departamento de Acogimiento Familiar Temporal puede ser una labor muy gratificante que te motiva a poner en práctica tus habilidades de gestión y afrontamiento.



¿Sabías que el contacto rutinario con situaciones de alto impacto emocional puede generar en sí mismo lo que se define como **Contaminación Temática**?

Lidiar con procesos legales, institucionalización, separación de familias, abuso, violencia, etc., son escenarios comunes para ti.

La **Contaminación Temática** es un efecto negativo que se produce en los profesionales (particularmente en los dedicados a la atención en salud o servicios psicosociales), debido a la **exposición sostenida a situaciones o escenarios en donde el sufrimiento humano y el trauma son la norma**.



**Demandas**

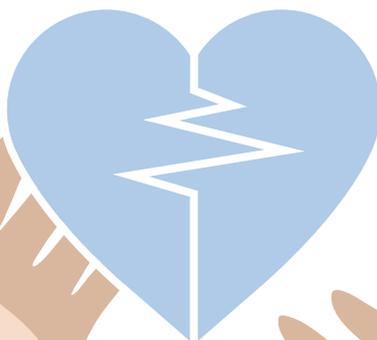
**Procesos Legales**

**Institucionalización**

**Separación de Familias**

**Abuso**

**Violencia**



Existen otros factores que contribuyen en menor o mayor medida a que en algún momento puedas sentir que las situaciones te sobrepasan.

Más allá de las disposiciones y tendencias individuales que podamos tener, factores contextuales, circunstanciales y/o institucionales sobre los que no tenemos control, pueden tomar un peso importante al momento de generar estrés y desgaste.



## A pesar de lo demandante que puede llegar a ser tu trabajo ¿Qué es lo que más disfrutas de él?

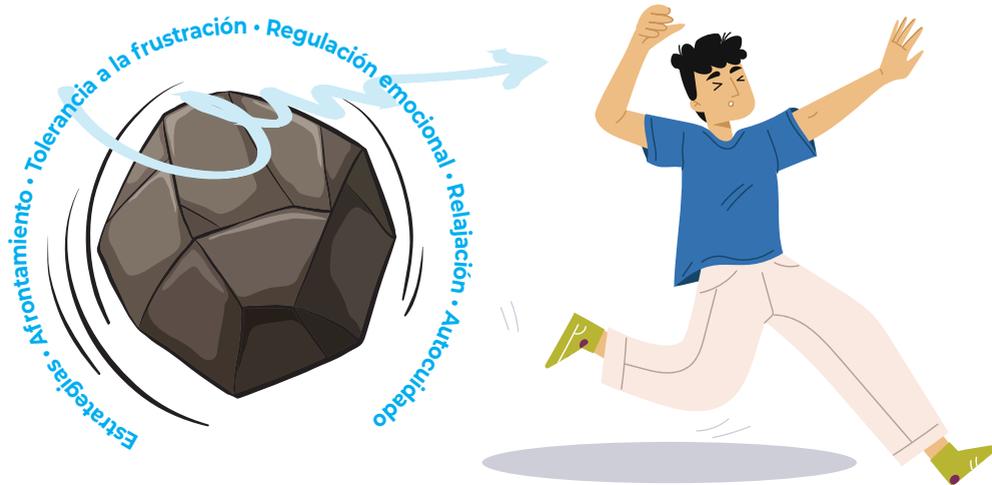
A pesar de que **tu labor es heroica** y que tus esfuerzos son admirables **¡Eres humano y pedir ayuda también es de valientes!**

Contar con **espacios y herramientas para cuidarte** es **fundamental** para mantener la ilusión por lo que haces y garantizar que tu trabajo será de calidad e impacto para las personas que apoyas diariamente.



## ¿Cómo manejas el estrés en tu día a día?

Al momento de **enfrentarnos a situaciones estresantes, demandantes**, o que implican amenaza para nuestro bienestar personal y familiar, **se activan mecanismos que hemos venido desarrollando** a lo largo de nuestra **historia de vida** y que determinan el éxito o fracaso que podamos tener sobre determinada situación.



El **estrés** es la **respuesta ante una amenaza** o una intensa demanda de recursos. Las respuestas se dan a nivel fisiológico, cognitivo y emocional, usualmente esta respuesta es **experimentada con tensión**.

Nuestra **historia de relaciones afectivas**, apegos, correspondencias y decepciones; sumado a nuestra estructura de **personalidad** y la forma en que hemos construido nuestra **identidad** y **autoimagen**; los **recursos afectivos, sociales e intrapersonales** con los que contamos, además de la manera en que nos manejamos habitualmente en diferentes contextos, y en circunstancias específicas, **interactúan** para **responder desde nuestra subjetividad** a cualquier situación demandante.



Cada persona tiene su propia **idiosincrasia** y en función de esta es que valora qué representa o no una amenaza, además de la forma en que reacciona ante la misma. **Podemos reaccionar de manera diferente ante las mismas situaciones.**



La **Tolerancia a la Frustración** es un concepto relacionado con el Afrontamiento. Tiene que ver con **nuestra capacidad para manejar situaciones** que suponen el incumplimiento de nuestras expectativas o **que resultan desfavorables para nosotros.**

El **Afrontamiento** se refiere a los **procesos cognitivos y emocionales** que las personas ponen **en marcha para contrarrestar, manejar o tolerar situaciones** (internas o externas) que son valoradas como **desbordantes para los propios recursos** con los que cuentan.

La **capacidad que tenemos para modular e influir en nuestra propia experiencia emocional** se conoce como **Regulación Emocional** y supone ser consciente de nuestro estado emocional y la relación que existe entre lo que pensamos, sentimos y hacemos.

La **Inteligencia Emocional** (popularizada por Daniel Goleman en 1995) hace referencia a nuestra **capacidad para reconocer en nosotros mismos y en los demás, emociones**. Tiene que ver con cómo identificamos y diferenciamos sentimientos y la manera en que los expresamos o atendemos.

Otras **actitudes o disposiciones que intervienen** en el manejo de situaciones demandantes incluyen el **humor**, el **optimismo**, la espiritualidad, la calidad de tu **red de apoyo**, la estructura de personalidad, la **flexibilidad cognitiva**, etc.



A lo largo de nuestra vida vamos desarrollando una manera de **adaptarnos a las amenazas y la habilidad para sobreponernos** o superar situaciones adversas. Esto se conoce como **Resiliencia**.

La Resiliencia tiene que ver con nuestra habilidad para solucionar problemas y **regular nuestros diferentes estados emocionales**, y también con nuestra tolerancia a la frustración en el sentido de **ser capaces de aceptar ciertas condiciones, aunque no necesariamente sean de nuestro agrado**.

La **Aceptación** no es sinónimo de conformismo, sino al contrario. **Implica acción y movimiento**. Tiene que ver con **reconocer las propias limitantes** (o las que imponen las circunstancias) e **identificar las opciones** con las que se cuenta para alcanzar el mayor equilibrio posible a pesar de que permanezcan las condiciones o elementos que nos incomodan o resultan desfavorables.



¿Sabías que la **Flor de Loto** resiste el paso de vientos y tormentas, y que sobrevive y florece entre suelos pantanosos buscando la luz? Por eso es **símbolo de Resiliencia**, porque a pesar de las adversidades, prospera.



### ¿Qué tan resiliente consideras que eres?

- ¿Recuerdas alguna situación en la que hayas tenido que aceptar un desenlace desfavorable para ti?
- ¿Cómo lograste recuperarte?
- ¿Qué crees que fue lo más difícil de manejar?
- ¿Qué elementos o figuras crees que pueden ayudarte (o te han ayudado) a ser más resiliente?

A continuación, vamos a revisar algunos **conceptos e ideas** con las que seguramente ya estas familiarizado, pero **que te ayudaran a reflexionar** más sobre la forma en que haces frente a las dificultades. Luego encontrarás una sección dedicada al **Desgaste Profesional** en donde podrás conocer y revisar temas relacionados a este tema y cómo identificarlo. Finalmente se incluye un apartado sobre el **Autocuidado** y cómo puedes aplicarlo a tu vida diaria.

Los psicólogos **Richard Lazarus y Susan Folkman** (1986) describieron tres **estilos de afrontamiento**:

- Enfocado en la **solución del problema**
- Enfocado en el **equilibrio emocional**
- Enfocado en **otros elementos**

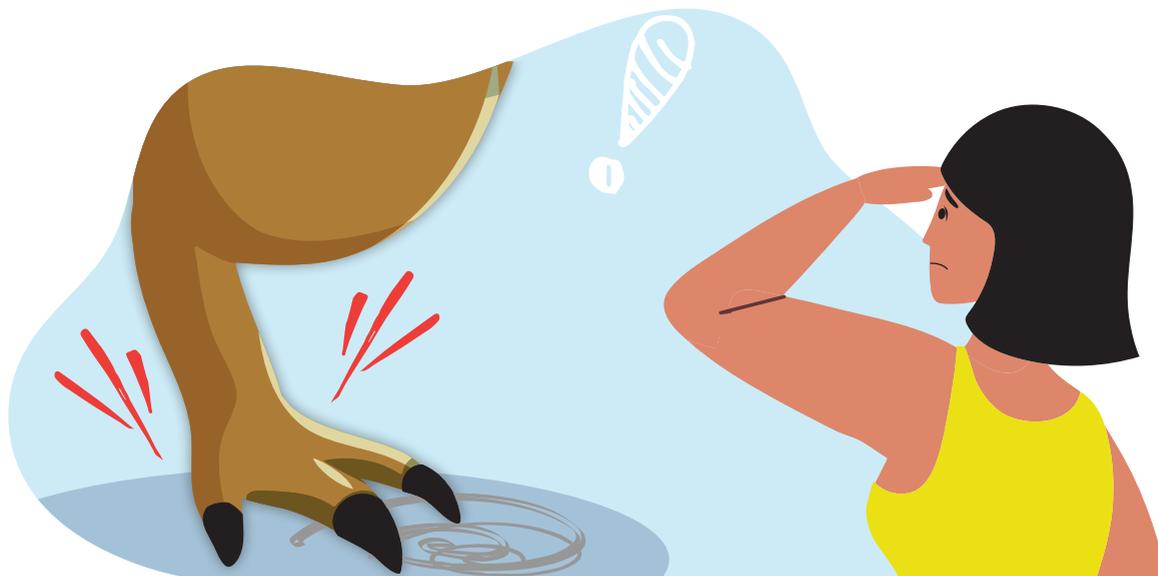
El foco en **solucionar el problema** tiene que ver con acciones concretas para cambiar la situación, por ejemplo: Ir al dentista si me duele una muela.

El foco en **controlar las emociones** tiene que ver con la regulación emocional, por ejemplo: Pensar en las ventajas que puede traer una separación amorosa.

El foco en **otros elementos** se refiere a la búsqueda de apoyo comunitario, espiritual o profesional; por ejemplo: Hacerse miembro de un grupo de la Iglesia.

## ¿En qué te enfocas cuando te ves frente a un problema (hacia dónde diriges más tus esfuerzos)?

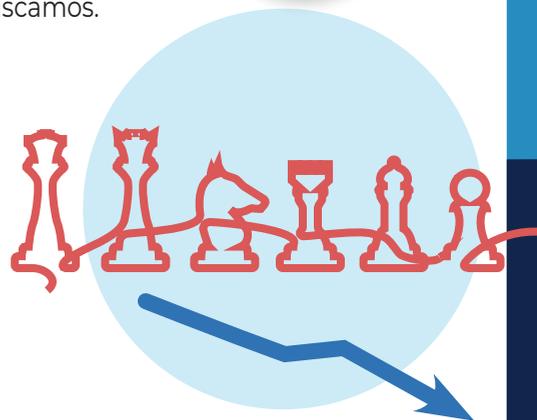
Ya hemos dicho que el afrontamiento es la forma en que utilizamos los **recursos emocionales, cognitivos y sociales** que tenemos para manejar situaciones de estrés o que signifiquen amenaza.



El **Afrontamiento es un proceso** que implica que la persona realiza una *valoración inicial* (en donde se determina la **naturaleza de la situación** -alta, mediana o neutralmente amenazante-), seguido de una *ponderación secundaria* (en donde se establece si cuenta o no con los **recursos necesarios** para hacerle frente).

El **estilo de afrontamiento** que se utilice para determinada situación puede traer mejores o peores resultados según una multitud de factores; sin embargo, en algunos casos, **la forma de hacerle frente a algo puede resultar en sí misma tóxica**. Por ejemplo: Utilizar el alcohol para escapar de los problemas.

Las Estrategias de Afrontamiento hacen referencia a los **recursos y limitaciones** que caracterizan nuestra **capacidad para asimilar situaciones demandantes**. Existen tantas estrategias como personas. Sus aplicaciones pueden resultar adecuadas (logran reestablecer la sensación de bienestar) o inadecuadas (no resuelven o exacerban el problema). La evolución del problema y la **conciencia sobre nuestros propios sentimientos** es lo que debería ayudarnos a determinar si estamos o no acercándonos a lo que buscamos.



- **¿Cuáles son los recursos más valiosos con los que cuentas para manejar situaciones estresantes?**
- **¿Cuáles consideras que son tus mayores limitaciones para enfrentar problemas?**
- **¿Qué ejemplo basado en tu experiencia personal usarías para mostrarle a alguien la forma en que solucionaste una situación complicada?**

¡Ahora Sí!



En algunos casos las **situaciones demandantes** no tienen por qué ser percibidas necesariamente como amenazas, sino también como **retos u oportunidades**.

A pesar de que **ponemos en marcha más de una estrategia** para manejar situaciones demandantes, tendemos a limitarnos a las que mejor conocemos o a las que están a nuestro alcance. **No existe un estilo de afrontamiento mejor que otro, solo aplicaciones ineficaces de las estrategias que suponen**; es decir que determinadas estrategias se utilizan sin que logren resolver, atenuar o hacer tolerable la situación.

**Varios elementos entran en juego** al momento de hacer frente a una situación determinada. La persona modifica, adecua, abandona o replantea su forma de afrontarla conforme experimenta los efectos y resultados que tiene su decisión inicial.



Además, existen circunstancias específicas que engloban o se suman a determinada situación demandante. Estas pueden ser de carácter **familiar** (una reciente separación), **social** (cambio de domicilio), **económico** (deudas acumuladas), **médico** (diagnóstico de una enfermedad complicada), etc. Es **importante prestar atención** a la influencia que estas puedan estar ejerciendo sobre nuestra situación.

La capacidad que tiene una persona para **reconocer sus propios estados afectivos es fundamental** para tomar decisiones que eventualmente contrarresten el riesgo o la amenaza que enfrentan. En función de este reconocimiento, se desarrolla la **capacidad para tomar decisiones asertivas** respecto a la manera de protegerse e implementar prácticas de **Autocuidado**.



- En general, ¿qué tanto consideras que puedes reconocer tus emociones?
- ¿Qué tan capaz eres de reconocer cómo te sientes en situaciones demandantes?
- ¿Te es fácil comunicar tus sentimientos, ideas, opiniones, deseos, etc.?
- ¿Cuál es la forma en que mejor expresas tus sentimientos?
- ¿Con qué personas, en qué lugares o momentos sientes más comodidad para expresarte?

## Recursos y estrategias para afrontar situaciones demandantes

La manera en que enfrentamos un problema depende de muchos factores, por eso las estrategias de afrontamiento **son muy diversas y no hay recetas escritas para dar solución a cada problema**. Las Estrategias de Afrontamiento son **recursos que podemos desarrollar y utilizar** en favor de nuestro bienestar.

**Apoyo Social** tiene que ver con las relaciones con los otros (amigos, familiares, colegas, etc.) y la búsqueda de apoyo y consuelo que incluye, además, a grupos, instituciones, profesionales, etc.

La **Evitación** es no darle a una situación demandante la importancia que merece. Remite a “escapar” del problema y puede traer resultados muy contraproducentes.

El **Autocontrol** busca activamente que nuestras reacciones emocionales y pensamientos permanezcan dentro de nuestro dominio consciente.



Expresar nuestros sentimientos, **exteriorizar lo que nos sucede, libera tensión y abre la posibilidad de resolución**. Al expresarnos recibimos información, replanteamos nuestras posturas y contemplamos nuevos elementos. Nos ayuda a determinar el curso a seguir.

**Responsabilizarse** no es un acto impulsivo y arbitrario, supone planificación y organización. Tomar acciones concretas y específicas para abordar una situación demandante.

**Reevaluación Positiva** se refiere a replantear el problema y destacar los aspectos positivos que una situación demandante puede traer.



**Confrontación** es una reacción automática ante la amenaza. Es una forma de defensa, puede ser agresiva y potencialmente riesgosa.

**Autocrítica** es la tendencia a culparnos a nosotros mismos y atribuirnos absoluta y desmesurada y/o infundada responsabilidad sobre determinada situación.

**Toda estrategia se adecua y toma diferentes matices** según sea la situación, los actores involucrados y los resultados que se van obteniendo. **No son rígidas, ni independientes.** Se traslapan y mezclan. Por ejemplo, *confrontar* a alguien respetuosamente es una forma de abordar el problema; *evitar* un conflicto al dejar pasar por alto (tolerar) ciertas cosas que nos molestan, puede ser adaptativo.

Las estrategias de afrontamiento pueden clasificarse en dos categorías según la función que cumplan.

Estrategias de afrontamiento	
<p><b>Activo</b>, orientado a tomar acciones directas sobre la situación para <b>modificarla y minimizar su impacto</b>. Por ejemplo, <i>la aceptación, regulación emocional, reevaluación positiva o el uso del humor.</i></p>	<p><b>Pasivo</b>, orientado <b>evitar la acción directa</b> o a <b>escapar</b> de la situación. Por ejemplo, <i>el uso de sustancias, la autocrítica, la negación o la confrontación negativa.</i></p>

- **¿Cuáles estrategias utilizas o has utilizado para resolver situaciones estresantes?**

## ¿Reconoces la presencia de un patrón en tu forma de solucionar problemas?

En el anexo de esta Guía encontrarás el Cuestionario Abreviado de Estilos de Afrontamiento **COPE-28 de Carver** (1997). Este instrumento de autoevaluación permite valorar nuestras distintas respuestas frente al estrés. COPE significa Afrontar en inglés.

Ahora nos detendremos en un concepto que incluye todos los temas que hemos revisado hasta el momento: el **Autocuidado**. En la última sección de esta guía encontrarás varias ideas y sugerencias que pueden ayudarte a implementarlo en tu vida diaria.

La OMS lo define como **acciones** (individuales y/o colectivas) **voluntarias y responsables** en las que se busca la promoción, prevención o restablecimiento de la calidad de vida (el bienestar, la salud) con, o sin, la participación de un proveedor de atención. Aboga por la **capacidad que tienen las propias personas para resolver los problemas que les aquejan**, siendo su foco principalmente la prevención.

El término **Autocuidado** es introducido por la enfermera Dorothea Orem en 1969 para referirse a las **acciones intencionadas** que una persona realiza para controlar y regular factores estresantes.



El **autocuidado** implica las **acciones intencionadas y específicas** que toma una persona en respuesta a algo (situación, acontecimiento, relación, etc.) que es percibido como explícita o potencialmente dañino. Esta acción está delimitada por valores, creencias, posturas, tendencias culturales y la historia familiar; también por la edad, el sexo, el estado civil y otros factores demográficos.



El **Autocuidado** también puede incluir **hábitos, costumbres y prácticas cotidianas** que tengan que ver con la auto valoración, el deseo de relacionarse con los otros en formas estimulantes o alcanzar objetivos personales.



- **¿Cómo crees que te cuidas a ti mismo?**
- **¿Qué actividades o hábitos prácticos que consideras te ayudan a descargar tensión, disfrutar y mantenerte en equilibrio?**

El **Autocuidado** es una **forma de relacionarse con uno mismo** y no representa una solución específica para un problema determinado. Es más bien **un estilo de vida** si lo contemplamos como integrar **medidas preventivas o de mantenimiento** a la vida cotidiana. Si lo pensamos en términos de la Nutrición, el Autocuidado no sería una dieta, sino una manera consciente de alimentarnos.

El **Autocuidado** implica **voluntad, disposición y compromiso**, pues supone tomar decisiones, actuar y mantener conductas y actitudes. Exige **continuidad y actualización** en la medida que acontecen nuevas situaciones en la vida.

Los constructores llevan siempre equipo de protección para prevenir accidentes. Cada proyecto que realizan es distinto uno del otro, y aunque el equipo que utilizan usualmente no cambia, a veces se incorporan nuevos elementos según la dificultad y particularidades del reto.



Ahora que hemos revisado temas relacionados con la forma en que enfrentamos problemas y situaciones estresantes, presentamos información relacionada al **Desgaste Profesional**, también conocido como **Burnout**. Seguramente hayas escuchado ya (y conozcas) sobre el tema, pero revisarlo nuevamente te puede ayudar a saber cómo **identificarlo y tomar acciones** para prevenirlo o tratarlo.

## ¿Qué conoces sobre el Desgaste Profesional?

El **Desgaste Profesional** es un término utilizado para referirse a cómo cualquiera que desempeña un cargo (pero especialmente relacionado a la salud o asistencia psicosocial), puede **desarrollar estados de deterioro emocional, cognitivo, físico e interpersonal**, debido a encontrarse en un contexto laboral en donde se experimenta una constante fuente de estrés; la cual llega a sobrepasar la capacidad que tiene la persona para asimilarla de manera adaptativa.

El psicólogo Herbert Freudenberger fue quien en 1974 acuñó por primera vez el término **Burnout**, definiéndolo como un **proceso progresivo en el cual las personas experimentan una profunda insatisfacción** y la pérdida de interés por su trabajo y el sentido de su actividad laboral.

Sin embargo, el término encontró su mayor consenso y aceptación cuando en 1981 las también psicólogas Christine Maslach y Susan Jackson lo delimitan y establecen como se conoce en la actualidad:

**“Síndrome enmarcado dentro del contexto laboral caracterizado por Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal en el Trabajo”.**

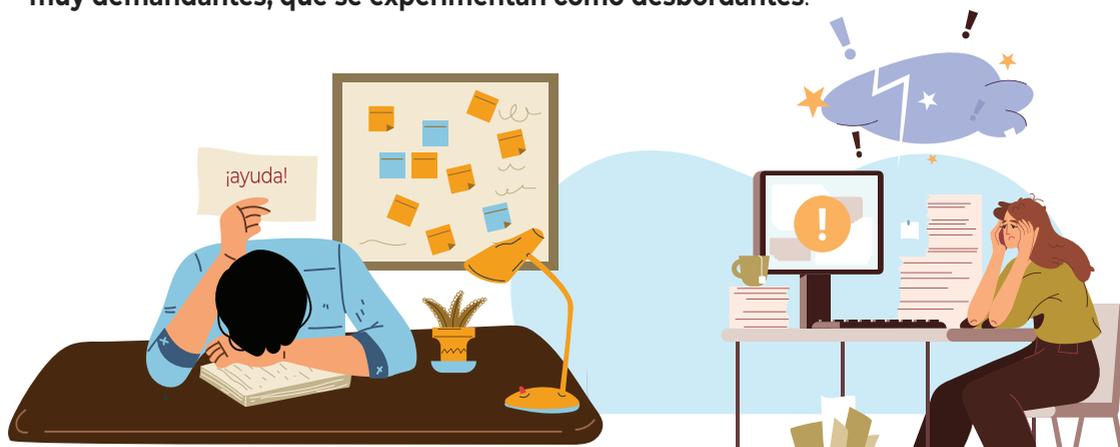




En 2007 Gil-Monte dice que el **Síndrome de Quemarse por el Trabajo** es la respuesta psicológica que encuentra el sujeto ante el **estrés laboral crónico**. Esta se caracteriza por deterioro cognitivo, pérdida de la ilusión por el trabajo, agotamiento emocional, actitudes y conductas negativas hacia la institución o sus usuarios y la baja realización personal en el trabajo.

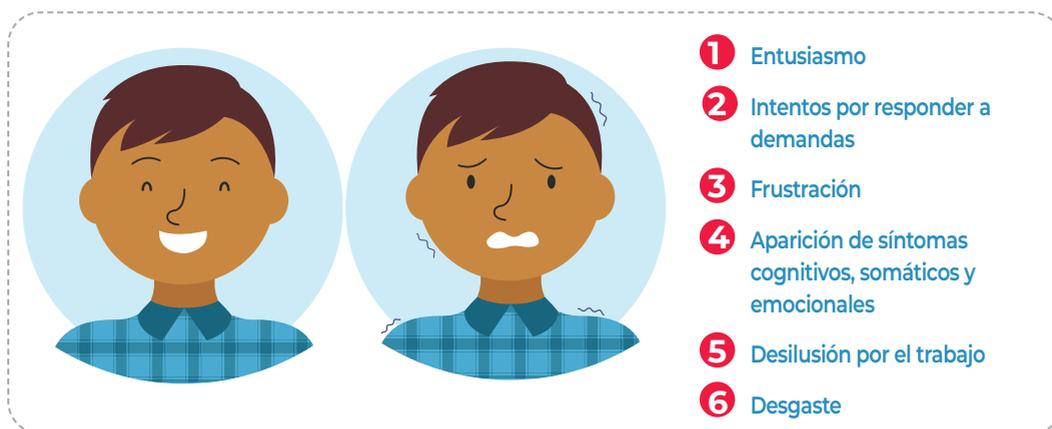
La Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-11 lo define como **Síndrome de Desgaste Ocupacional**, el cual se refiere **exclusivamente a los fenómenos que ocurren en el contexto laboral**. No se aplica para las experiencias que se tienen en otras áreas de la vida, y tiene que ver con la incapacidad para manejar el estrés crónico que se experimenta en el lugar de trabajo.

El **estrés crónico** supone estar expuesto de manera sostenida a una serie de **factores muy demandantes**, que se experimentan como **desbordantes**.



### Criterios CIE-11 Síndrome de Desgaste Ocupacional (QD85)

1. Sentimientos de falta de energía o agotamiento.
2. Aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo.
3. Sensación de ineficacia y falta de realización.



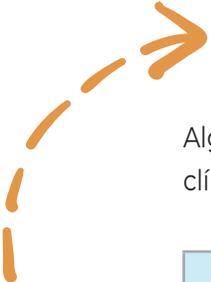
El **Desgaste Profesional** es el **último punto al que llega el proceso de exposición crónica al estrés laboral**, por eso es tan importante identificar sus signos a tiempo.

El **Desgaste Profesional** es **multicausal y tiene implicaciones sobre diversos actores**. Afecta directamente a quien lo padece, pero también a colegas, usuarios y a la misma institución. Aquí hay algunos de los signos con los que se manifiesta.

- 🌀 **Físicas:** cansancio crónico, pérdida/aumento de apetito, dolor de cabeza, dolores de espalda, insomnio, agitación, mareos, náuseas, sudoración, sensación de inquietud o de demasiada pasividad, etc.
- 🌀 **Emocionales:** sensación de impotencia, baja autoestima, irritabilidad, sentirse muy susceptible, tristeza, enojo, ansiedad, sentimientos de culpa, frustración, tedio emocional, desesperación, etc.
- 🌀 **Cognitivas:** falta de concentración, procrastinación, desorientación, incapacidad para tomar decisiones, problemas para recordar cosas, fatiga mental, etc.



- 🌀 **Conductuales:** aislamientos, absentismo, apatía, ironía, intolerancia hacia el otro, frialdad relacional, quejas generalizadas, agresividad, falta de colaboración, disminución en el rendimiento, abuso de sustancias, etc.
- 🌀 **Relativos a los Valores:** desencanto con el trabajo, la profesión y/o la organización. Desilusión con el propósito de vida.



## ¿Has experimentado alguno de estos síntomas?

Algunos **síntomas** del Desgaste Profesional son similares a los de otras condiciones clínicas de las cuales es importante diferenciar.

Estrés General	Depresión	Ansiedad
<p>Evoca <b>respuestas a estímulos amenazantes</b> que puede tener consecuencias positivas o negativas para la persona.</p> <p>El Desgaste Profesional es el resultado de respuestas ineficaces ante el estrés, y trae solo consecuencias negativas para quien lo experimenta.</p>	<p>Es un <b>trastorno del estado de ánimo</b> que afecta tanto la vida personal como laboral de la persona.</p> <p>Según cada caso <b>puede estar relacionada con el Desgaste Profesional o ser causante de este</b>, pero, en principio, la etiología y evolución de la depresión es distinta a la del Desgaste Profesional.</p>	<p><b>Respuesta adaptativa ante el estrés.</b> Ayuda a estar alerta y a tomar acción.</p> <p><b>Puede volverse patológica</b> cuando provoca respuestas (fisiológicas y/o conductuales) exageradas o sobre las que no se tiene sensación de control.</p> <p>Puede estar <b>relacionada al Desgaste Profesional o ser causa del mismo</b>. Su etiología puede ser multicausal y manifestarse únicamente en ciertas situaciones relacionadas o no a la vida laboral.</p>

Es importante recordar que el síndrome de Desgaste Laboral es **exclusivo del contexto de trabajo**, es decir que sus signos y manifestaciones se relacionan directamente con la actividad laboral.

Múltiples factores entran en juego para llegar al desarrollo del Desgaste Profesional en una persona. Sin embargo, existen **algunos aspectos a los que se debe prestar especial atención** pues representan **Factores de Riesgo**.



## Factores de Riesgo

Individuales	Sociales-Culturales
Tendencia al perfeccionismo y buscar la excelencia	Entorno laboral incoherente (por ejemplo: exige resultados, pero no ofrece los medios para conseguirlos)
Síndrome del <i>Buen Samaritano</i> (implicarse excesivamente en sus funciones y asumir responsabilidades indiscriminadamente)	Conflictos entre el esfuerzo y el reconocimiento (sensación de dar más de lo que se obtiene a cambio)
Historial de Manejo de Conflictos con muchos enfrentamientos y resultados negativos	Conflictos entre la profesión y las exigencias familiares (cuestionamientos sobre la vocación, los valores de la sociedad de consumo y las necesidades subjetivas)
Trastornos o alteraciones de la Personalidad no tratadas	Dificultades económicas
Dificultad para manejar el fracaso, tolerar la frustración y sobrellevar la pérdida	Diferencias de posturas en el entorno laboral (marcadas contradicciones de valores, opiniones, etc., entre la persona y la organización)
Historia personal (Por ejemplo: valores, posturas, mandatos y creencias familiares)	Estereotipo de la <i>Enfermedad del estrés</i> (en donde se asume que experimentar "malestar por estrés" es inevitable en algunas profesiones)
Antecedentes de consumo de sustancias de manera perjudicial	Estereotipo de la <i>Enfermedad de la Edad</i> (en donde envejecer es sinónimo de enfermedad y desgaste)

¿Alguno de estos factores te parece familiar?

¿Cómo saber si estoy experimentando Desgaste Profesional?

Es importante **reconocer las propias limitaciones**, ser consciente de tu estado de ánimo y tu actitud respecto al trabajo, y también **saber cuándo pedir ayuda**.

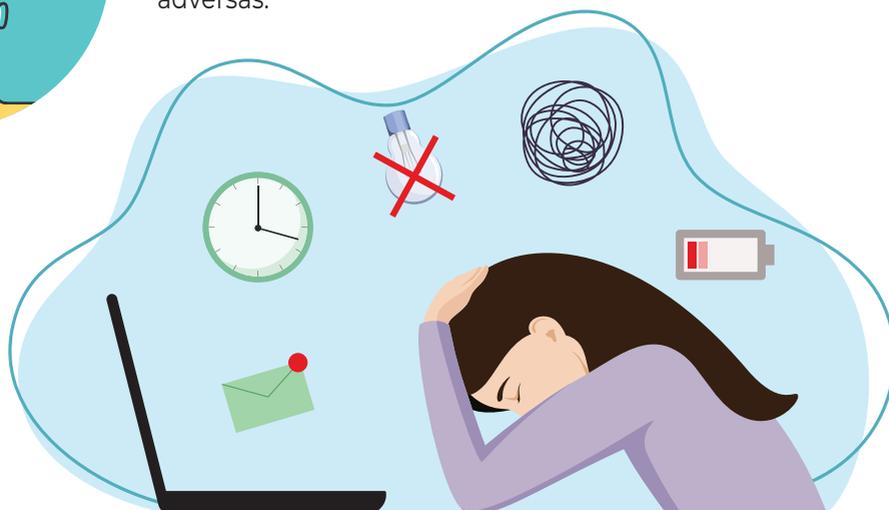
**Revisa constantemente** si experimentas alguno de los **síntomas** de Desgaste Profesional e identifica potenciales riesgos sobre los cuales puedes tomar acción. Estos puntos pueden ayudar a orientarte:

- Te notas demasiado sensible con tus compañeros o usuarios
- Percibes que tu rendimiento ha disminuido
- Evitas situaciones o a personas específicas en el trabajo
- Te sientes cansado o hastiado de realizar alguna tarea en especial
- Tienes dificultad para tomar decisiones o resolver problemas cotidianos
- Te aíslas o te sientes aislado de los otros miembros de tu equipo
- Has descuidado tu aspecto personal en el lugar de trabajo
- Te encuentras quejándote constantemente de situaciones laborales
- Sientes agobio por tener que atender a usuarios o compartir con tus colegas

**Estos son solo algunos de los signos que puedes tomar en cuenta, sin embargo, existe un instrumento, el Inventario de Burnout de Maslach, diseñado especialmente para medir el nivel de Desgaste Profesional. Lo puedes encontrar en el anexo al final de esta guía.**



Hasta este punto hemos revisado aspectos relacionados a tu trabajo, a la forma en que éste puede afectarte, y también a cómo ponemos en marcha diversos mecanismos para lidiar con circunstancias adversas.



La **forma en que afrontamos problemas** y situaciones demandantes viene marcada en gran medida por nuestra **historia de vida** y las **habilidades** que hemos desarrollado para hacer frente a la adversidad, como la **tolerancia** a la frustración, la **regulación** emocional y las **estrategias de afrontamiento**. Todo esto nos permite una determinada capacidad de **resiliencia** y **aceptación**.

El **Desgaste Profesional** es consecuencia de la **constante exposición** a situaciones demandantes que generan **estrés**, y el **manejo ineficiente** de las mismas. En la medida en que podamos **reconocer los signos** del desgaste y las formas que hay para contrarrestarlo y prevenirlo, podremos **garantizar** nuestro propio **bienestar** y la calidad e impacto de nuestras intervenciones.



La **resiliencia** es nuestra capacidad para adaptarnos y mantener nuestro bienestar a pesar de la adversidad y/o las consecuencias traumáticas que haya dejado un evento. En este sentido el **Autocuidado** es una forma de **prevenir** y atender oportunamente **desajustes** o necesidades que presente nuestra **estabilidad emocional y/o física**.

Ya hemos establecido que el **Autocuidado** es un concepto que se relaciona e integra todos los temas que hemos abordado en esta guía. El autocuidado es una **estrategia de afrontamiento** que supone llevar un estilo de vida en donde se practiquen **hábitos saludables** que permitan experimentar una sensación de bienestar y equilibrio. **Algunas** de estas **ideas** te pueden ayudar a ponerlo en práctica.

### Estado Físico

- Aliméntate saludablemente.
- Haz ejercicio y ten movimiento diario.
- Asegúrate de tener descanso suficiente.
- Realiza actividades recreativas.

### Salud Mental

- Ocupa tu mente en cosas que no demanden esfuerzo mental.
- Apóyate en recordatorios, calendarios, agendas, alarmas, etc.
- Reflexiona sobre cómo y por qué te sientes de determinada manera.
- Haz ejercicios de meditación y relajación.



### Equilibrio Emocional

- Expresa lo que sientes asertivamente.
- Evita estímulos que reconoces como gatilladores de tensión.
- Atiende y cuida tus relaciones afectivas.
- Presta atención a cómo te sientes.

### Vida Espiritual

- Conéctate con un poder/fuerza superior.
- Realiza o participa de ritos o ceremonias significativas.
- Medita.
- Practica la gratitud.

## ¿Ya practicas alguna de estas actividades? ¿Te gustaría intentarlo?

- 🌀 Se flexible. **Adáptate al curso de tu día**, modifica tus planes conforme surjan imprevistos y cambios.
- 🌀 **Nota** si descuidas actividades que sabes que son importantes, pero evitas o rechazas.
- 🌀 **Toma las cosas** una cosa a la vez.
- 🌀 **Comparte** la responsabilidad. Delega.
- 🌀 Cuidado con las **pantallas**. Tan **útiles** y **entretenidas** como **distractoras** y **alienantes**.



 **Establece límites** personales y con los demás. **Comunica** con asertividad tus necesidades. **Reconoce** tus debilidades.

 **Aprovecha tu tiempo libre.** No dejes todo para el fin de semana, optimiza tu tiempo haciendo diariamente actividades que te **inspiren**, de las que puedas **aprender** y/o te permitan **conectar** con los demás. Procura que tus actividades sean interactivas con otras personas y te den un **sentido de comunidad**.

 **Despréndete del Celular**

1. Cuando llegues a tu casa deja tu celular en un lugar determinado y no lo tomes sino hasta que pase un tiempo, al menos dos horas.
2. Silencia las notificaciones.
3. Activa el modo nocturno por las noches.
4. Acostúmbrate a no responder a mensajes inmediata-instantáneamente.
5. Ponte el reto de no utilizarlo en absoluto en algunos momentos del día o por más tiempo.

**¿Cuánto tiempo es lo más que aguantarías sin ver el celular?**

**Gestionar efectivamente** nuestro **tiempo** es también algo importante **para prevenir** situaciones estresantes, pues nos permite organizarnos, delinear expectativas realistas y mantener nuestro ritmo y funcionamiento.



**¿Habías oído sobre la técnica Pomodoro?**

Esta es una **técnica para mejorar nuestra administración del tiempo** que ocupamos en tareas cotidianas o laborales. Consiste en:

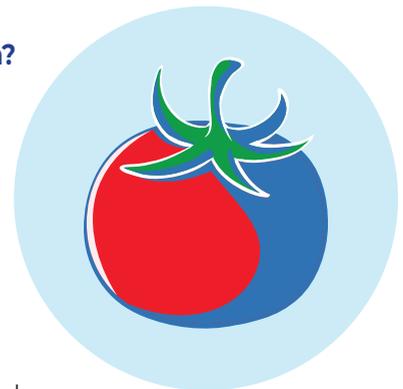
1. Definir la tarea que se va a realizar.
2. Realizar la tarea sin interrupciones por 25 minutos seguidos.
3. Tomarse 5 minutos de “pausa activa”.
4. Continuar con la tarea, otra vez por 25 minutos seguidos, y tomarse los 5 minutos de pausa.
5. Repetir el ciclo hasta completar la tarea o hasta haber cumplido 20 minutos de descanso en total, es decir 4 ciclos.
6. Volver a comenzar.

**Pausa Activa** significa dejar la actividad que estabas haciendo **para ocuparte en algo absolutamente distinto a lo que hacías**, por ejemplo, flexiones, estiramientos, caminar, apreciar el paisaje, etc. Se trata de que te **distraigas** y que tu **cuerpo se active físicamente**.

¿Sabías que Pomodoro significa Tomate en italiano?  
¿Te da curiosidad saber porque se llama así esta técnica?  
¡Investígalo!



Los **intervalos de tiempo de la técnica pueden modificarse** de acuerdo con el contexto y necesidades de cada persona. Por ejemplo, los intervalos pueden ser 60 minutos de actividad continua por 20-30 minutos de descanso.



Para **aplicar Pomodoro**, solo necesitas **organizarte** (para definir las tareas que necesitas realizar durante el día) y **un cronómetro** (para llevar control del paso del tiempo). Puedes usar tu teléfono celular, un reloj con alarma o alguna aplicación.

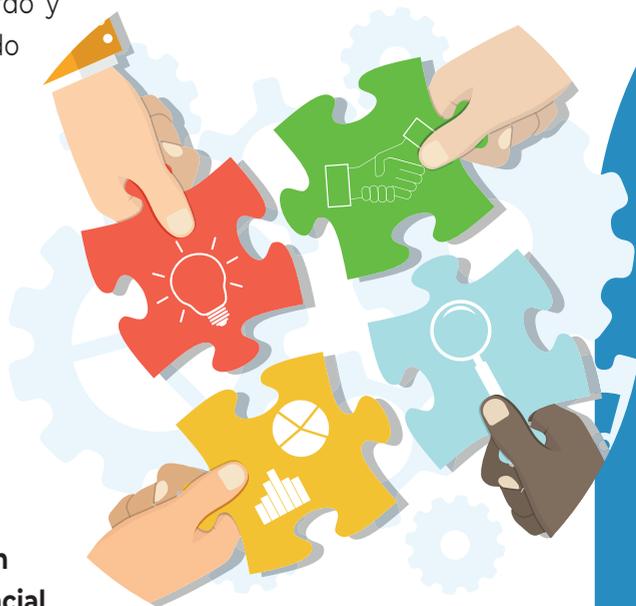
Es importante que tanto las **instituciones** como los **dirigentes** (pero sin excluir a todos los **miembros del equipo**) fomenten una **cultura laboral** que considere:

- Garantizar una **convivencia** sana, respetuosa, tolerante y participativa.
- Utilizar una forma de **comunicación** clara, suficiente y abierta respecto a procesos, expectativas y planes.
- Identificar metas y plazos coherentes y realistas.
- Generar espacios de **autocuidado** para la discusión y revisión de necesidades o situaciones emergentes.
- Implementar medidas para el reconocimiento de logros, la resolución de conflictos, el fortalecimiento grupal e individual y la promoción del **trabajo colaborativo**.

**Cultura Laboral** son los valores, filosofía, creencias, normas, comportamientos y prácticas que implementa una organización.

Para **establecer** un **Espacio de Autocuidado** es necesario que el Equipo se ponga de acuerdo y considere el **enfoque** que se le dará basado en las **necesidades** que el mismo Equipo reconoce como importantes de abordar.

Un **espacio de autocuidado** significa dedicar parte del tiempo (diaria, semanal, o mensualmente, según sea necesario) a **abordar temas relacionados con la cultura laboral**, la liberación de tensión, la resolución de malentendidos y las fricciones entre colegas, descargar sentimientos relacionados a los casos que se llevan y/o a **atender cualquier situación emergente que se identifique como potencial amenaza** para los profesionales y el adecuado funcionamiento del Programa.



Hay **muchas formas de implementar un Espacio de Autocuidado**, se puede utilizar un modelo que ayude a empezar, pero es importante que el Espacio de Autocuidado sea **diseñado por el Equipo y que responda a sus necesidades específicas, recursos y preferencias** en cuanto a la forma de llevarlo.

 **Una forma de comenzar puede ser idear un ritual.**

Entre tu grupo de colegas ideen una nueva costumbre, **una nueva tradición** en la que van a **compartir** y tener la oportunidad de **relacionarse relajadamente**. El ritual debería ser celebrado **regularmente** y ser constantemente revisado para **que se mantenga en el tiempo**. Esto puede representar una primera instancia para luego formalizar un Espacio de Autocuidado. Además, puedes usar esta idea independientemente, para **fortalecer relaciones** y crear una nueva **identidad grupal**.



### Cómo idear un ritual o una nueva tradición:

- Establece el propósito del ritual/tradición
- Define los símbolos y significados que utilizaras
- Introduce elementos de la naturaleza (fuego, agua, plantas, etc.)
- Establece los pasos y secuencia que llevara la actividad
- Considera puntos de vista, ideas y necesidades de los que van a participar en el

### Posibles objetivos para nuevas tradiciones o rituales:

- Despedir o Recibir a alguien (familiar, amigo, mascota, etc.)
- Abrir o Cerrar una etapa (ciclo, fecha, etapa)
- Celebración de aniversarios (o fechas especiales)
- Compartir y convivencia
- Resolver un problema o diferencia con alguien
- Agradecer o doler por alguien o algo en especial

Piensa en como organizas un cumpleaños o evento especial. Planear un ritual/tradición es muy parecido.

La creación de **rituales y tradiciones** brindan un **sentido de identidad**, pertenencia y favorecen a **afrontar situaciones** importantes en la vida; marcan ciclos y abren posibilidad al cambio. Lo más importante de estas prácticas es el **simbolismo** que contienen.

Algunos **elementos que deberían considerarse** para implementar un Espacio de Autocuidado:

<p>Establecer las <b>necesidades</b> del Equipo y los <b>objetivos</b> que se pretenden.</p>	<p>Definir la <b>frecuencia y duración</b> que tendrán las reuniones.</p>	<p>Planificar <b>qué tipo y la cantidad de materiales</b> e insumos se necesitan para echar a andar y mantener el Espacio.</p>
<p>Definir qué tipo de <b>actividades</b> se van a realizar y qué <b>temas</b> se van a abordar.</p>	<p>Designar un <b>espacio físico</b> adecuado para sostener los encuentros.</p>	<p>Establecer un <b>calendario</b> para desarrollarlo.</p>
<p>Definir la <b>dinámica con la que se va a implementar</b> el Espacio (organización, <b>asignación de roles</b>, división de responsabilidades, etc.).</p>	<p>Garantizar la <b>convocatoria y asistencia</b> de todos los miembros del Equipo.</p>	<p>Diseñar <b>mecanismos para actualizar el Espacio</b> periódicamente, acomodándolo a nuevas necesidades que surjan.</p>



Cualquier actividad que se utilice debe adaptarse a las situaciones específicas y no al revés. Lo más importante es que tanto la **Dirección** de los Programas, como los mismos **colaboradores, activamente participen en la promoción de espacios de autocuidado.**



**Motivar y abrir la participación de todos es importante para los espacios de autocuidado.**

Una **forma proactiva de involucrarlos** es promover que los mismos miembros del **equipo dirijan actividades**. Los miembros del equipo van rotando a lo largo del calendario, dirigiendo una actividad o temática relacionada al autocuidado. Una forma de hacerlo podría ser que cada uno escoja libremente los temas y la forma de desarrollarlos; otra, que en grupo se definan los temas, las personas asignadas para cada uno y la forma de presentarlos.

## Calendario de Actividades de Autocuidado (ejemplo)

Mes	Día	Nombre de la Actividad y Encargado
03	15	Mi Fortaleza (Carlos)
04	15	Nuestro Equipo (Maribel)

Esta es una actividad que puede servir para muchos fines, pero en relación con la implementación de un Espacio de Autocuidado, podría ser útil **para conocer las necesidades del Equipo** y lo que sugieren para atenderlas.

## Frasco de Necesidades y Propuestas



1. Identifica un Frasco con una etiqueta para las necesidades y otro para las propuestas de soluciones o mejoras. Una alternativa puede ser que utilices un mismo frasco, pero con papeles de distinto color para cada categoría, por ejemplo, rojo las Necesidades, Verde las Propuestas.
2. Cada persona escribe en un papel cosas que considera que necesita para sentirse mejor en el trabajo o en relación con una situación específica. Y también puede escribir propuestas o sugerencias de mejora y/o solución.

3. Lo escrito se comparte públicamente cada cierto período de tiempo y se discute, y se llega a acuerdos.
4. Puede haber alternativas a esta dinámica, como un “buzón de solicitudes” por ejemplo.
5. La idea es establecer un medio de comunicación de necesidades y una dinámica abierta y colaborativa de resolución de problemas.



Ahora que conoces más sobre  
**Autocuidado y el Desgaste Profesional**  
recuerda estar atento a tus emociones, a la forma en que  
reaccionas ante tus colegas y las personas que apoyas.  
Lo más importante es que siempre estés consciente  
de tu estado emocional y tomes las acciones necesarias  
si crees que necesitas ayuda.

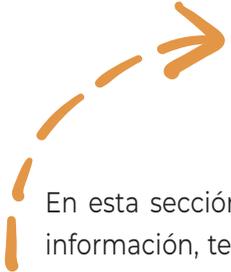
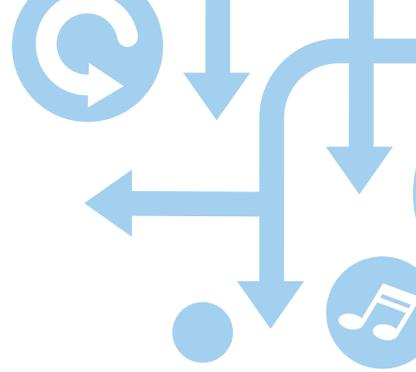


- **¡La labor que haces es muy importante!**
- **Tus aportes diarios son los que hacen que tu trabajo sea más que un servicio sino también un acto de amor.**



# ANEXO

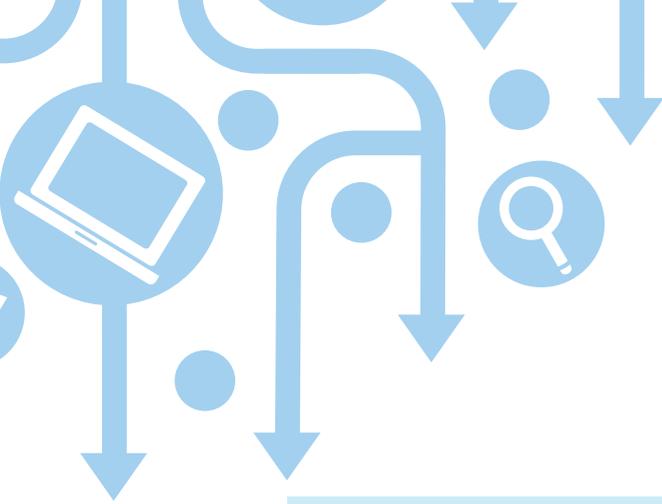




## Recursos Digitales

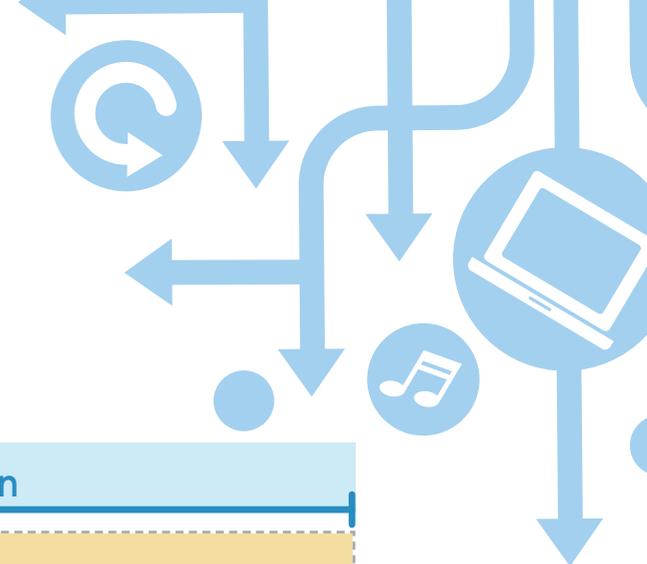
En esta sección podrás encontrar una lista de **recursos digitales** para que amplíes información, te apoyes en otras herramientas y fortalezcas tu autocuidado. Lo que se incluye son **recomendaciones y sugerencias**, pero tu eres libre de escoger o buscar otras alternativas. Es importante que al escoger fuentes de información o dispositivos de apoyo lo hagas de manera responsable, con **criterio** y basándote en datos que sean lo más objetivo posible. Leer las reseñas dejadas por otros usuarios, comparar información y preguntarles a otras personas puede darte más elementos para tomar una decisión.

Hábitos y Salud Mental	
<p><b>Loop</b> (analizar y cambiar tus hábitos)</p> <p><b>Fabulous</b> (crear y mantener hábitos)</p> <p><b>Habitica</b> (crear y mantiene hábitos)</p> <p><b>Quitzilla</b> (para dejar hábitos)</p>	<p>Estos son <b>App´s que puedes descargar</b> y usar <b>gratuitamente</b>. También tienen versión pagada. Estas Aplicaciones te ayudan a empezar a cambiar hábitos y mantener tus nuevas conductas.</p>
<p><b>Tu lado Positivo</b> Instituto Europeo de Psicología Positiva</p>	<p><b>Canales de YouTube</b> en donde puedes conocer sobre temas de psicología autorregulación, mindfulness, emociones, etc.</p>
<p><b><a href="http://www.paho.org/es/temas/salud-mental">www.paho.org/es/temas/salud-mental</a></b></p>	<p><b>Página</b> de la Organización Panamericana de la Salud en donde encontrarás información sobre salud mental.</p>



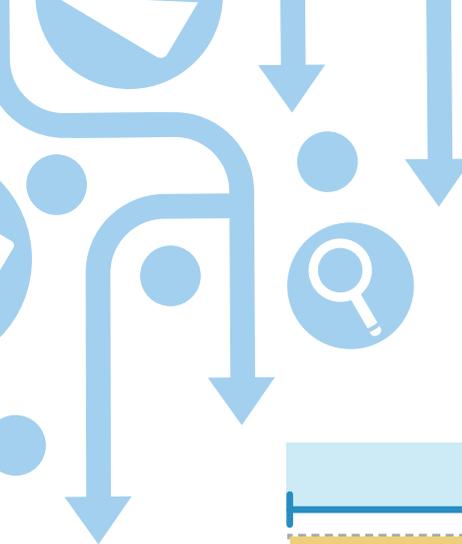
## Para mantener la calma y el equilibrio

<p><b>Calm</b> (sonidos u técnicas para relajarte)</p> <p><b>10% Happier</b> (¡si no estas muy convencido, esta es para ti!)</p> <p><b>Aura</b> (meditaciones rápidas)</p> <p><b>Headspace</b> (para principiantes)</p>	<p>Estos son <b>App's que puedes descargar</b> y usar <b>gratuitamente</b>. También tienen versión pagada. Estas Aplicaciones te ayudan a empezar prácticas de relajación y meditación.</p>
<p><b>Yoga con Adriane (en español)</b></p> <p><b>Xuan Lan Yoga</b></p> <p><b>Meditación 3</b></p>	<p><b>Canales de YouTube</b> en donde puedes tener una guía e instrucción para meditar, relajarte, hacer yoga, etc.</p>
<p><b><a href="http://www.mayoclinic.org/es-es/tests-procedures/meditation">www.mayoclinic.org/es-es/tests-procedures/meditation</a></b></p>	<p><b>Página</b> de Mayo Clinic donde puedes encontrar información sobre Meditación y Salud.</p>



### Para cuidar tu nutrición

<p><b>Noodle</b></p> <p><b>Nootric</b></p> <p><b>CookPad</b></p>	<p>Estos son <b>App´s que puedes descargar</b> y usar <b>gratuitamente</b>. También tienen versión pagada. Estas Aplicaciones te ayudan a conocer nuevas formas de alimentarte, recetas, planes, dietas, etc.</p>
<p><b>Balanceando la Vida</b></p> <p><b>Alimmenta</b></p>	<p><b>Canales de YouTube</b> en donde puedes aprender recetas y obtener mucha información sobre hábitos de alimentación saludable.</p>
<p><b><a href="http://www.paho.org/es/temas/nutricion">www.paho.org/es/temas/nutricion</a></b></p>	<p><b>Página</b> de la Organización Panamericana de la Salud en donde encontrarás información sobre alimentación saludable y temas relacionados.</p>



## Para mantenerte activo y en movimiento

### Seven-Entrenamiento de 7 minutos

(rutinas rápidas y efectivas)

### 8 Fit

(Entrenamientos y nutrición)

### Entrenamientos Diarios

(rutinas diarias, adecuadas para tu ritmo)

Estos son **App´s que puedes descargar** y usar **gratuitamente**.

También tienen versión pagada.

Estas Aplicaciones que te motivan a activarte, muestran ejercicios, entrenamientos, rutinas, consejos, etc.

### Gym Virtual

### Popsugar Fitness

### Alfonso y Monica Oficial (baile)

**Canales de YouTube** en donde puedes aprender ejercicios, rutinas y tener una guía e instrucción.

[www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/physical-activity](http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/physical-activity)

**Página** de la Organización Mundial de la Salud en donde encontrarás información sobre ejercicio y salud general.



## GLOSARIO

### A

**Aceptación:**

Tiene que ver con reconocer la realidad de una situación y recibir sin oposición sus consecuencias. Implica una actitud positiva y activa sobre circunstancias que no pueden modificarse.

**Afrontamiento:**

Proceso cognitivo y emocional que se pone en marcha para contrarrestar los efectos negativos de una situación estresante. Tiene que ver con resolver, minimizar o tolerar el impacto que la situación implica sobre el bienestar y equilibrio.

**Alienación:**

Aislarse, encontrarse limitado socialmente.

**Apego:**

Vinculación de carácter afectivo entre dos personas o más. Se refiere a la calidad de la relación que se da con figuras significativas. Normalmente se habla del apego en etapas tempranas de la vida, como en la relación madre(padres)-hijo y hijo-familia.

**Asertividad:**

Forma de comportamiento en la que los propios sentimientos y pensamientos son expresados de manera libre, respetuosa, sin ofender ni dejar que ofendan. Es una manera efectiva de abordar situaciones.

**Autocuidado:**

Capacidad que tienen las personas para atender por sí mismas necesidades psicosociales y de salud. Tiene que ver sobre todo con la prevención, pero incluye también la promoción, mantenimiento y restablecimiento del bienestar.

**Autoimagen:**

Imagen mental que tenemos de nosotros mismos, influenciada por la relación que mantenemos con los otros, nuestras experiencias de vida y nuestro desempeño en el mundo.

**Bienestar:**

Estado en que una persona experimenta una sensación de equilibrio, armonía y tranquilidad respecto a su vida en general.

**Burnout:**

Término en inglés para hacer referencia al **Desgaste Laboral**, el cual tiene que ver con las consecuencias negativas que tiene sobre alguien estar expuesto constantemente a estrés crónico. Burnout se traduce del inglés como Agotamiento.

**Clima Laboral:**

Ambiente generado por las relaciones que hay entre los miembros de un equipo u organización. Se refiere a lo emocional, físico y psicológico del contexto. Influenciado en parte por las acciones de la Organización y en parte por la perspectiva de los trabajadores.

**Contaminación Temática:**

Implica consecuencias biopsicosociales negativas (p.ej. síntomas fisiológicos como falta de concentración, irritabilidad, aumento de peso, dolores de cabeza) en personas expuestas constantemente a situaciones o escenarios en donde lidiar con el sufrimiento humano es común.

E

**Estilo de Afrontamiento:**

Se refiere a las pre-disposiciones personales con las que concebimos (valoramos y abordamos) una situación estresante o que demanda la puesta en marcha de recursos.

**Estilo de Vida:**

Se refiere a la forma en que una persona lleva su vida, incluye sus costumbres, hábitos, preferencias, mecanismos de afrontamiento y sus relaciones con los demás.

**Estrategias de Afrontamiento:**

Son las distintas acciones que realizamos para hacer frente a las demandas internas o externas que sobrepasan nuestros recursos.

**Estrés:**

Respuesta fisiológica, cognitiva y emocional experimentada con tensión, pues es activada por un algo amenazante o que demanda una gran cantidad de recursos de afrontamiento.

**Estrés crónico:**

Experiencia sostenida de factores demandantes que sobrepasan la capacidad de la persona para manejarlos.

F, I

**Flexibilidad Cognitiva:**

Capacidad que tenemos para adecuar y redirigir nuestros pensamientos y conductas en función de situaciones cambiantes, inesperadas o novedosas.

**Idiosincrasia:**

Lo que es característico de una persona, lo que la distingue de las demás.

**Identidad:**

Referente a los gustos, creencias, costumbres, valores, y como los integramos en nuestra propia imagen. La identidad tiene que ver con las cosas con las que nos identificamos y nos sentimos más en sintonía.

**Inteligencia Emocional:**

Procesos implicados en el reconocimiento, comprensión y manejos de estados emocionales en uno mismo y en los otros para resolver problemas y regular la conducta.

**P****Personalidad:**

Rasgos y cualidades que definen la forma de ser de una persona.

**Prevención:**

Medidas y acciones que se toman para evitar que suceda una situación amenazante o que sus efectos causen mayores daños o molestias.

**R****Recursos:**

Hace referencia a los medios con los que se cuenta para resolver una necesidad. Tiene que ver con los conocimientos, habilidades, experiencias, factores materiales, sociales, rasgos de personalidad, etc.

**Regulación Emocional:**

Capacidad para modular y adecuar estados emocionales a diferentes situaciones y contextos.

**Resiliencia:**

Capacidad que tiene una persona para superar situaciones o circunstancias traumáticas.

**Ritual:**

Implica acciones, uso de objetos, elementos de la naturaleza, música, frases, canciones, dinámicas, etc. con alto valor simbólico o representativo. Las acciones se llevan a cabo en una secuencia establecida y tienen una intención (expiación, sanación, agradecimiento, cambios, etc.).



**Subjetividad:**

Tiene que ver con la forma en que alguien experimenta y percibe la realidad, desde su propia concepción.

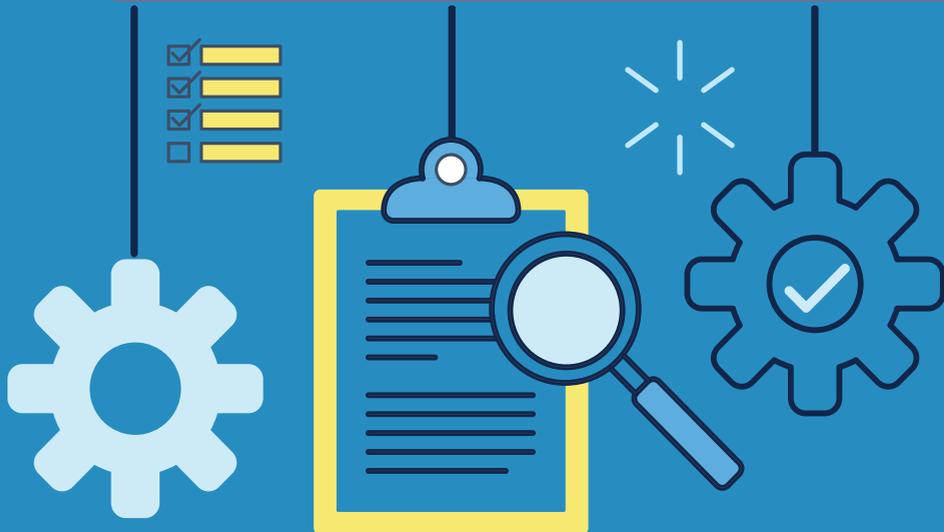
**Técnica Pomodoro:**

Desarrollada por Francesco Cirillo a finales de los años ochenta. Cirillo utilizaba un temporizador de cocina en forma de tomate para medir intervalos de tiempo, de ahí el nombre de la técnica.

**Tolerancia a la Frustración:**

Tiene que ver con la capacidad que se tiene para manejar el incumplimiento de nuestras expectativas o situaciones que nos resultan desfavorables.

# INSTRUMENTOS DE AUTOEVALUACIÓN



## COPE -28

Las afirmaciones que se presentan a continuación describen formas de pensar, sentir o comportarse, que la gente suele utilizar para enfrentarse a los problemas personales o situaciones difíciles que causan tensión o estrés. Las formas de enfrentarse a los problemas, como las que aquí se describen, no son ni buenas ni malas. Simplemente, ciertas personas utilizan más unas formas de enfrentarse a los problemas que otras. Responda a cada una de ellas según refleje mejor su propia manera de abordar problemas.

0= en absoluto; 1 = un poco; 2 = bastante; 3 = mucho

#	Afirmación	0	1	2	3
1	Intento conseguir que alguien me ayude o aconseje que hacer.				
2	Concentro mis esfuerzos en hacer algo sobre la situación en la que estoy.				
3	Acepto la realidad de lo que ha sucedido.				
4	Recurro al trabajo o otras actividades para apartar las cosas de mi mente.				
5	Me digo a mi mism@ "esto no es real".				
6	Intento proponer una estrategia sobre qué hacer.				
7	Hago bromas sobre la situación/problema.				
8	Me critico a mí mismo.				
9	Consigo apoyo emocional de los otros.				
10	Tomo medidas para que la situación mejore.				
11	Renuncio intentar hacerme cargo de la situación.				
12	Doy rienda suelta a mis sentimientos desagradables.				
13	Me niego a creer que haya sucedido.				
14	Intento verlo con otros ojos, para hacer que parezca más positivo.				
15	Utilizo alcohol u otras sustancias para sentirme mejor.				
16	Intento encontrar consuelo en mi religión o practicas espirituales.				
17	Consigo consuelo y comprensión de alguien.				
18	Busco algo bueno en lo que está pasando.				

Continuación COPE-28

#	Afirmación	0	1	2	3
19	Me río de la situación.				
20	Rezo o medito.				
21	Aprendo a vivir con el problema/situación.				
22	Hago algo para pensar menos en el problema, ir al cine, salir a pasear, etc.				
23	Expreso mis sentimientos negativos.				
24	Utilizo drogas o alcohol para ayudarme a superarlo.				
25	Renuncio a la posibilidad de hacerle frente al problema.				
26	Pienso detenidamente los pasos a seguir.				
27	Me echo la culpa de lo que ha sucedido.				
28	Consigo que otras personas me ayuden o aconsejen.				

## COPE - 28

El COPE-28 es un cuestionario auto aplicable que cuenta con 28 afirmaciones que evalúan 14 estrategias de afrontamiento en dos tipos de afrontamiento: activo y pasivo, con opción de respuesta tipo Likert (0 = en absoluto; 1 = un poco; 2 = bastante; 3 = mucho). A mayor puntuación en cada categoría, mayor utilización de dicha estrategia.

La **puntuación máxima** para cada categoría es **6 puntos**

Categoría	# Ítems	Puntaje
A - Afrontamiento activo	2 y 10	
P - Planificación	6 y 26	
E - Apoyo social emocional	9 y 17	
S- Apoyo Social Instrumental	1 y 28	
R- Religión	16 y 20	
RP-Reinterpretación Positiva	14 y 18	
Ac- Aceptación	3 y 21	
N-Negación	5 y 13	
H-Humor	7 y 19	
Ad-Autodistracción	4 y 22	
Ai-Autoinculpación	8 y 27	
DC-Desconexión Conductual	11 y 25	
D- Desahogo Emocional	12 y 23	
US-Uso de Sustancias	15 y 24	

## Definición de Categorías COPE-28

- **Afrontamiento activo:**  
Realizar acciones o actividades específicas para resolver el problema.
- **Planeamiento/planificación:**  
Incluye la formulación de un proceso y pasos a seguir para controlar la situación.
- **Apoyo social emocional:**  
Buscar comprensión y afecto en otras personas que permitan dar solución al problema.
- **Apoyo Social instrumental:**  
Pretende encontrar apoyo de manera más tangible con la utilización de material o guías de ayuda que describen la situación problema por la que se está atravesando; o con personas que brindan apoyo.
- **Religión:**  
Refugiarse en lo espiritual y afectivo, depositar la esperanza en creencias religiosas.
- **Reinterpretación positiva:**  
Reevaluar el problema y aprender de él, tratando de encontrarle un nuevo sentido y una nueva solución a través del aprendizaje de la experiencia vivida.
- **Aceptación:**  
Reconocer el problema por el que está atravesando y puede actuar de manera activa o pasiva.
- **Negación:**  
No creer lo que está sucediendo y vivir en un mundo de fantasía, con el fin de no hacer frente al problema.
- **Humor:**  
Utilizado para no pensar en el problema de forma negativa y de esta manera restarle importancia.

- **Autodistracción:**  
Escapar del problema y de la situación que se está viviendo. Con ello se centra en actividades que impiden pensar en el problema y, por lo tanto, olvidarlo.
- **Autoinculpación:**  
Darse cuenta de los propios límites que se tienen para manejar la situación utilizando formas de culpabilización.
- **Desconexión Conductual/renuncia:**  
No hacerse cargo del problema, no asumirlo y dejar que las cosas pasen de manera normal, sin hacer frente a la situación, ni comprometerse.
- **Desahogo emocional:**  
Implica la expresión de todos los sentimientos que la situación produjo en el individuo y de esta manera eliminar las emociones negativas.
- **Uso de sustancias:**  
Intentar olvidar, resolver o apartar el problema mediante el uso de drogas o consumo de alcohol.

## Inventario de Burnout de Maslach

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia experiencia. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma: (1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Diariamente.

0= en absoluto; 1 = un poco; 2 = bastante; 3 = mucho

#	ítem	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios, como si fuesen objetos impersonales.					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
8	Siento que mi trabajo me esta desgastando.					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de las otras personas a través de mi trabajo.					
10	Siento que me he vuelto más duro con la gente.					
11	Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
13	Me siento frustrado por el trabajo.					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en el trabajo.					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					

Continuación Inventario de Burnout de Maslach

#	ítem	1	2	3	4	5
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.					
<b>TOTAL</b>						

## Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

El Inventario de Burnout de Maslach (MBI) es auto aplicable y cuenta con 22 ítems que valoran la frecuencia con la que las personas experimentan distintos sentimientos e ideas respecto a su trabajo. Es un instrumento ampliamente utilizado y confiable. Cada respuesta se puntúa según el valor asignado de 1 a 5, siendo 1) Nunca; 2) Algunas veces al año; 3) Algunas veces al mes; 4) Algunas veces a la semana; 5) Diariamente. Se suman todos los puntos de uno en uno y se obtiene el total.

**Mide el nivel de Desgaste en los sujetos clasificando a los sujetos así:**

>75 ALTO  
 75-25 MEDIO  
 <25 BAJO

- La subescala de **agotamiento emocional** (“emotional exhaustion”) (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.
- La subescala de **despersonalización** (“despersonalization”) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención.
- La subescala de **realización personal en el trabajo** (“personal accomplishment”) (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia del síndrome. Las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas, corresponden a sentimientos de Desgaste; la subescala de realización personal en el trabajo, puntuaciones bajas, corresponde a elevados sentimientos de Desgaste.

### Preguntas correspondientes a cada subescala

- Agotamiento Emocional 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
- Despersonalización 5, 10, 11, 15, 22
- Realización Personal 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

## Puntuaciones

Puntuación máxima 54	Puntuación máxima 30	Puntuación máxima 48
Subescala de <i>agotamiento emocional</i> : valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.	Subescala de <i>despersonalización</i> : valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.	Subescala de <i>realización personal</i> : evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

## Fuentes y Referencias Bibliográficas



Alegre, A. A., Bedregal, O. J., & Rodrich-Zegarra, A. (2019). Resiliencia y Burnout en enfermeras de un hospital general de Lima, Perú. *Interacciones. Revista de Avances en Psicología*, 5(3).

Bardales, M. C., & Perez-Aranibar, C. C. (2016). Afrontamiento al estrés: adaptación del cuestionario COPE en universitarios de Lima. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e Avaliação Psicológica*, 2(42), 95-109.

Becerra, L., Bail Pupko, V., Depaula, P., & Azzollini, S. (2021). Entrenamiento de voluntarios en Primera Ayuda Psicológica y estrategias de afrontamiento. *Actualidades en Psicología*, 35(131), 1-18.

Díaz, M., Dolores, M., Jiménez, M., & García, E. (1997). Estudio sobre la escala de estilos y estrategias de afrontamiento (E3A). *Psicología*, 1(2º), 3º.

Díaz Bambula, F., & Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131.

Fernández, J. M. D., Clavero, F. H., Gutiérrez, M. D. C. V., Segura, I. P., Bagur, M. L. M., & Fernández, J. D. (2012). Síndrome de desgaste profesional en trabajadores de atención a la salud en el área sanitaria de Ceuta. *Atención primaria*, 44(1), 30-35.

Ferrel, R., Sierra, E., & Rodríguez, M. (2010). Síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos especialistas de un hospital universitario, de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Duazary*, 7(1), 29-40.

García, L. M. J. G. (2013) Diagnóstico de los niveles de desgaste laboral en el personal enfermero del hospital nacional de Mazatenango, Suchitepéquez [Tesis para Licenciatura, publicada] Universidad Rafael Landívar.

Gil-Monte, P. & Noyola, V. (2011). Estructura factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en maestros mexicanos de educación primaria. *Revista Mexicana de Psicología*, 28(1), 7-84.

- González-Celis, A. L., & Padilla, A. (2006). Calidad de vida y estrategias de afrontamiento ante problemas y enfermedades en ancianos de Ciudad de México. *Universitas Psychologica*, 5(3), 501-510.
- Mestré, J., Guil, R., & Brackett, M. (2008). Inteligencia emocional: definición, evaluación y aplicaciones desde el modelo de habilidades de Mayer y Salovey. *Motivación y emoción*, 407-438.
- Martínez Pérez, A. (2017). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivar Academia* No. 112.
- Martínez, A., Piqueras, J. y Inglés, C. (2011). Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés. *Revista electrónica de motivación y emoción*, 37 (6), [1 - 24]. <http://www.javiercastilloformacion.com/wp-content/uploads/2016/11/Relaciones-entre-Inteligencia-Emocional-y-Estrategias.pdf>
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981): MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psych.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63.
- Pérez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.
- Pizarro, J. M., & Lagos, A. B. (2021) GUÍA PARA EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL.
- Poch, F. V., Carrasco, M. G., Moreno, Y. G., Cerrato, S. M., & Aznar, F. C. (2015). Los estilos y estrategias de afrontamiento y su relación con el bienestar personal en una muestra de adolescentes. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 31(1), 226-233.

- PUEYO, E. G., López, R. V., GUTIÉRREZ, L. D., & PUENTE, C. P. (2000). Estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés: Un análisis comparativo entre bomberos con y sin experiencia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(3), 341-356.
- Quintana C. G. (2005) El Síndrome de Burnout en Operadores y Equipos de Trabajo en Maltrato Infantil Grave. *PSYKHE* 2005, Vol. 14, N° 1, 55-68
- Quiroz, C. N., Méndez, P. O., Valero, C. Z. V., & Trujano, R. S. (2010). Inventario de Estrategias de Afrontamiento: una replicación. *Psicología y salud*, 20(2), 213-220.
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
- Valverde, C. V., López, M. C., & Ring, J. M. (2003). Estrategias de afrontamiento. *Medicina Clínica en Psiquiatría y Psicología*.
- Vargas-Manzanares, S. P., Herrera-Olaya, G. P., Rodríguez-García, L., & Sepúlveda-Carrillo, G. J. (2010). Confiabilidad del cuestionario Brief COPE Inventory en versión en español para evaluar estrategias de afrontamiento en pacientes con cáncer de seno. *Investigación en enfermería: Imagen y Desarrollo*, 12(1), 7-24.
- Vielma, J. y Alonso, L. (2010). El estudio del bienestar psicológico subjetivo. Una breve revisión teórica». *Revista Educere*, 14 (49), 265-275.



A large, light blue rectangular area with rounded corners, containing horizontal blue lines for writing.



A large, light blue rectangular area with rounded corners and horizontal blue lines, serving as a writing space.