

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN
PSICOLOGÍA:**

*“ESTILOS DE EXPRESIÓN EMOCIONAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA
UNIDAD DE EMERGENCIAS DEL 911 DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL
DELEGACIÓN FLOR BLANCA Y ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE
UN PROGRAMA PARA EL ADECUADO CONTROL Y EXPRESIÓN
EMOCIONAL”.*

PRESENTADO POR:

MORALES REYES CARLOS ERNESTO	MR12085
RENDEROS ARRUÉ ILIANA JEANNETTE	RA13020
SÁNCHEZ RODRÍGUEZ CÉSAR ALEXANDER	SR13020

DOCENTE DIRECTOR:

LIC. FIDEL SALOMÓN PERALTA

COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADO:

LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES

CIUDAD UNIVERSITARIA, DICIEMBRE 2018



AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR:



RECTOR:

MSC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

VICE-RECTOR ACADÉMICO:

DR. MANUEL DE JESÚS JOYA ÁBREGO

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO:

ING. NELSON BERNABÉ GRANADOS

SECRETARIO GENERAL:

LIC. CRISTOBAL HERNÁN RÍOS BENÍTEZ

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES:

) DECANO:

LIC. JOSÉ VICENTE CUCHILLAS MELARA

) VICE-DECANO:

LIC. EDGAR NICOLAS AYALA

) SECRETARIO DE LA FACULTAD:

MSC. HECTOR DANIEL CARBALLO

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA:

) JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA:

LIC. WILBER ALFREDO HERNANDEZ.

) COORDINADOR GENERAL DE PROCESO DE GRADO:

LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES.

) DOCENTE DIRECTOR:

LIC. FIDEL SALOMÓN PERALTA.

Agradecimientos.

Agradezco, a cada una de las personas que me acompañaron a recorrer esta aventura y asumir los retos de la formación universitaria. Siendo pilares de fortaleza en momentos de debilidad y dificultad, este logro, va acompañado de esmero, disciplina y compromiso social. Y puedo dar seguridad de aprovechar lo aprendido para mejorar y construir puertas de oportunidades.

Dedico este logro: **a mi familia**, por siempre tener su apoyo incondicional siendo guía en mi camino. A mi madre, ser mi fiel acompañante en cada una de mis decisiones, guiarme por el sendero correcto con su ejemplo; de perseverar y no desistir: una mujer admirable. A mi abuela por consentirme dándome su amor y sus esperanzas, a mi hermano siempre apoyándome en mis locuras y enseñarme que sin sacrificio no hay gloria. Aquí reafirmo la promesa de ser un profesional en la familia.

También dedico este logro: **a mis amigos y allegados**: primeramente, a Roció Karina Granados, brindándome su apoyo y las palabras que alientan a luchar día a día. A Welman Ilich Cortez junto a Gerardo Hernández, por creer en mí, en un momento de dificultad y dar el impulso para terminar mi carrera, gracias por depositar ese grano de confianza. A los docentes que a través de su enseñanza y calidad humana me forjaron como profesional guiándome por la ética y la sed del conocimiento científico.

Dedico este logro, a todas las personas que en un momento de mi vida universitaria me apoyaron de manera directa e indirecta en mi formación como profesional.

Doy agradecimiento, a mis compañeros de equipo de tesis, al Lic. Fidel Peralta por el esfuerzo integrado para culminar esta investigación que nos llena de experiencias nuevas y sobre todo satisfacción por lograr nuestro objetivo, La graduación no significa el final del aprendizaje, SER PROFESIONAL Y TRANSFORMAR NUESTRA REALIDAD DESDE LA PSICOLOGIA.

Carlos Morales.

Agradecimientos.

“La mejor forma de encontrarse a sí mismo, es perdiéndose en el servicio a los demás”

Mahatma Gandhi

Agradezco a cada persona que en este camino hacia la realización de una de mis metas más importantes, decidió brindarme desde una sonrisa hasta la motivación para continuar.

A mi familia. Por ser siempre el ejemplo, la luz y la esperanza en esta aventura, a mi madre por ser una mujer admirable y humana, sobre todo por apoyarme a pesar de los miedos y guiarme siempre en los mejores valores. A mi hermano mayor, porque abrió el camino delante de mí y porque hizo más siguiendo sus sueños, no le imagino de ninguna otra manera. A mi hermano menor, por enseñarme que siempre se aprende, que la vida es de cambios y que siempre se puede alcanzar lo que se desee a pesar de lo difícil que parezca.

A la Asociación de Desarrollo Juventud Integral El Sauce, JIES. Por ser mi segundo hogar cada vez que así lo necesite, por darle sentido a mi vida con cada una de las personas que conocí y que de cerca ayudaron a mi crecimiento profesional, cada niño, niña, adolescente y joven que en el transcurso de estos 11 años de voluntariado, me ha enseñado a prepararme para ofrecer un mejor servicio, por haberme enseñado a ser un medio, por enseñarme a vivir para los demás.

A mis amistades, de lista interminable, pero que con su forma de ser cultivaron en mí y en mi personalidad las cualidades de las que me enorgullezco, en especial. A **Cesar Alexander Sánchez Rodríguez,** por este camino recorrido juntos, hombro a hombro, por mostrarme la capacidad de crecer y de impulsarse siempre a ser mejor persona, por permitirme crecer juntos estos 6 años de la carrera, estoy completamente segura de que volvería a preguntarle por el aula de sociología como años atrás cuando se inauguró esta tan especial amistad.

A vos Iliana Renderos. Por tu determinación, perseverancia e interés. Por soñar siempre alto, volar y caerte, por demostrar que siempre aun con las peores situaciones una se puede poner de pie, y salir adelante, por ser una mujer incansable, porque sé que tomaste la decisión correcta. Porque llegado hasta acá, te has demostrado a vos misma, que eres imparable e indestructible cuando amas lo que haces. ¡Lo hicimos!.

Iliana Renderos

Agradecimientos.

Las promesas se cumplen, si no estás seguro de poder cumplir es mejor que no prometas; las personas que rompen promesas, rompen personas. Es ahora que yo finalmente logro cumplir la promesa más importante que he hecho en mi vida, querida abuela lo logre, este logro es para usted, quien en vida siempre confió en mí y me brindo cariño y mucho amor, me duele que no esté ahora para compartir alegrías; Abuela, promesa cumplida, la quiero.

Agradezco el apoyo de la familia, en primer lugar a mi madre **Marta Lilian**, quien siempre estuvo pendiente todos los días sobre mi progreso, quien también es hija de la Minerva y la que no me ha abandonado en ningún momento, gracias por todo sus valores, principios y amor, soy lo que soy gracias a usted. A mis dos hermanos **Ivan Fuentes y Leonardo Quinteros** los cuales en su forma muy particular han estado apoyándome siempre. A mi tía **Luci Rodríguez**, por su apoyo, consejos y orientaciones en todos los sentidos aun cuando a diario la molesto intencionalmente.

A **Iliana Renderos**, mi amiga más leal y en quien confió completamente, la persona que me acompañó y molesto todos estos años en la carrera, por sus enseñanzas en género y haber cambiado mi vida. A mis amigos y compañeros: **Rosi Callejas, Marina Hernández, Salvador Alexander Córdova, Elizabeth Karina Peña y Daniel Villanueva**, los que durante el trayecto por la universidad me apoyaron en momentos de alegría, tensión y pánico; y me acompañaron en una serie de peligrosas aventuras dignas de repetir.

Finalmente a mis compañeros de tesis y a nuestro asesor **Fidel Peralta** por haber tenido paciencia y haber confiado en nosotros desde el inicio, un gran docente y profesional de la psicología.

Ahora sí a jugar. :v

César Sánchez

Resumen.

La investigación de tesis tiene el propósito de identificar los estilos de expresión emocional en el personal operativo de la Policía Nacional Civil, Delegación Flor Blanca, para ello se utilizó pruebas psicométricas estandarizadas, y tiene un enfoque cuantitativo para comparar con futuros estudios. De acuerdo a la aplicación pretratamiento los resultados establecen que un alto porcentaje de la población policial evaluada utiliza estilos de expresión emocional inadecuados, surgiendo como diagnóstico dos áreas con mayor deficiencia; su estilo de relaciones interpersonales y el manejo y control de la ira o impulsos. Partiendo de los resultados se diseñó un programa de intervención psicoterapéutico de veintidós sesiones para potenciar el adecuado control y expresión emocional. Para comprobar la posible eficacia del programa se aplica las pruebas post tratamiento que revela resultados significativamente favorables en los participantes, al comparar con la prueba de pretratamiento. El principal aspecto a resaltar es acerca de la atención que se le debe de dar a personas que velan la seguridad social y contemplar en un plano laboral políticas sobre el seguimiento a la salud mental.

Palabras claves: *estilos de expresión emocional, diagnostico, programa psicoterapéutico, relaciones interpersonales, manejo y control de la ira o impulsos, Policía Nacional Civil (PNC).*

INDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1 Situación actual del problema.....	11
1.2 Enunciado del problema.....	12
1.3 Objetivos de la investigación.....	12
1.3.1 Objetivo general.....	12
1.3.2 Objetivos específicos.....	12
1.4 Justificación del estudio.....	13
1.5 Delimitación.....	13
1.5.1 Espacial.....	13
1.5.2 Social.....	14
1.5.3 Temporal.....	14
1.5.4 Delimitación temática.....	14
1.6 Alcances y limitaciones.....	14
1.6.1 Alcances.....	14
1.6.2 Limitaciones.....	14
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	15
2.1 Antecedentes de investigaciones.....	15
2.1.1 Características de los estilos de expresión en población que está sometida a condiciones extremas de trabajo.....	15
2.1.2 Antecedentes de la institución policial.....	17
2.2 Base Teórica.....	18
2.2.1 Teorías sobre los procesos afectivos emocionales.....	18
2.2.1.1 Perspectiva evolutiva.....	19

2.2.1.2	Perspectiva psicofisiológica.....	19
2.2.1.3	Perspectiva cognitiva.....	20
2.2.2	Emociones y sentimientos.....	21
2.2.2.1	Alegría.....	23
2.2.2.2	Tristeza.....	24
2.2.2.3	Ira.....	24
2.2.2.4	Miedo.....	25
2.2.2.5	Asco.....	26
2.2.2.6	Sorpresa.....	27
2.3	Estilos de expresión emocional.....	28
2.4	Perfiles de expresión emocional.....	30
2.4.1	Perfiles de expresión de la alegría.....	31
2.4.2	Perfiles de expresión de la tristeza.....	31
2.4.3	Perfiles de expresión de la ira.....	32
2.4.4	Perfiles de expresión del miedo.....	32
2.4.5	Perfiles de expresión del asco.....	32
2.4.6	Perfiles de expresión de la sorpresa.....	32
2.5	Gestión Emocional.....	33
2.5.1	Inteligencia emocional y su relación con regulación emocional.....	33
2.5.2	Componentes y actitud para la expresión emocional.....	34
2.5.3	Aprender de las emociones.....	34
2.5.4	Componentes emocionales de la IE.....	35
2.5.4.1	La Conciencia Emocional.....	35
2.5.4.2	Autonomía emocional.....	35
2.5.5.3	Competencia social.....	37

2.5.5.4	Competencias para la vida y el bienestar.....	38
2.5.6	Manejo y control de las emociones.....	39
2.5.6.1	Factores que inciden en la incorrecta expresión emocional.....	39
2.5.6.2	Proceso para Control y expresión emocional adecuada.....	40
2.5.6.3	Beneficios de la expresión emocional adecuadas.....	40
2.6	Policía Nacional Civil.....	43
2.6.1	Perfil de competencias de los agentes policiales.....	43
2.6.2	Exigencias emocionales en el ámbito policial.....	44
2.6.3	La labor de agente policial en el contexto salvadoreño.....	47
CAPITULO III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....		49
3.1	Diseño de estudio.....	49
3.2	Enfoque de estudio.....	49
3.3	Tipo de estudio.....	49
3.4	Población y muestra.....	49
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.3.1	Técnica.....	50
3.3.2	Instrumentos.....	50
3.6	Procedimiento.....	52
3.7	Presupuesto financiero.....	54
3.8	Cronograma.....	55
CAPITULO IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		56
4.1	Interpretación de resultados, en las pruebas pretratamiento.....	56
4.2	Análisis e integración de datos obtenidos en el pretratamiento.....	61
4.3	Análisis Diagnóstico.....	66
4.4	Presentación y análisis de resultados del programa de intervención.....	66

4.5 Discusión de los Resultados.....	74
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
5.1 CONCLUSIONES	78
5.2 RECOMENDACIONES.....	80
Fuentes consultadas.	81
Anexos:	86

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1 Situación actual del problema.

En las últimas décadas, en El Salvador ocurre un fenómeno social peculiar caracterizado por un alto índice de violencia social, la delincuencia, crimen organizado, y pandillas entre otros. En este aspecto tenemos a una institución que vela por la seguridad pública y social que trata de contrarrestar y mejorar las condiciones de una sociedad en el diario vivir. La Policía Nacional Civil surgida a partir de los acuerdos de paz, que ocupa un papel fundamental en materia de seguridad y cumplimiento de leyes.

En la actualidad la institución atraviesa por una mayor exigencia por los distintos problemas sociales que se agudizan. Dar cumplimiento a su función como agente policial se considera una labor de alto riesgo por el peligro constante ante la serie de intervenciones con delincuentes, terroristas (pandillas), y ciudadanos conflictivos. Las personas que forman parte de dicha institución están expuestas a forzar la capacidad de reacción, que con el tiempo causa el agotamiento físico que es visible con facilidad, no obstante, el que no se percibe es su desgaste mental y emocional.

La Policía Nacional Civil (PNC) que vela por la seguridad social, se considera hoy en día como una población vulnerable, debido a la naturaleza de su trabajo, ya que están constantemente expuestos a factores estresantes y adversos que afectan su estabilidad emocional. A esto se suma el horario de trabajo por largos periodos de tiempo, en turnos de mañana, tarde, noche, falta de ascensos (falta de oportunidad laboral) siendo parte de un elemento estresor que genera preocupación por satisfacer su autorrealización y genera desmotivación al no lograr el grado en el tiempo y edad establecida, la preocupación por la inseguridad de sus familiares, debido al distanciamiento por las largas jornadas laborales, y la probabilidad que sean víctimas de ataques. Toda una acumulación emocional que perjudica bienestar en el trabajo, y como consecuencia; se dan conflictos entre compañeros, desde agresiones verbales, físicas que fomentan un sentimiento de inestabilidad alterando el bienestar psicológico individual y de los demás, sumando un deterioro en el trabajo como institución.

En El Salvador, existe una deficiencia en el acompañamiento profesional psicológico a este tipo de población vulnerable. La investigación se centra en diagnosticar la influencia de la

expresión emocional en la calidad de vida laboral en los agentes operativos de la PNC. Considerando que la expresión emocional puede ser adecuada o inadecuada, siendo el síntoma observable, para identificar las deficiencias en la salud mental y determinar las consecuencias que puede ocasionar en el personal operativo de la PNC.

1.2 Enunciado del problema.

¿Cuáles son los estilos de expresión emocional presentes en el personal policial operativo de la unidad de emergencia del 911, delegación Flor Blanca de San Salvador, durante el año 2018?

1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo general.

-) Diagnosticar los estilos de expresión emocional de los agentes operativos de la unidad de emergencias de 911 Delegación Flor Blanca, San Salvador; para el posterior diseño y aplicación de un programa de intervención para el adecuado control y expresión emocional.

1.3.2 Objetivos específicos.

-) Medir los diferentes estilos de expresión de las emociones en los agentes a través de pruebas estandarizadas para conocer el estilo predominantemente nocivo de expresión emocional en la población a intervenir.
-) Establecer los comportamientos nocivos presentes en los estilos de expresión emocional de los agentes.
-) Diseñar y aplicar un programa de intervención para el control y manejo de las emociones en los agentes.
-) Evaluar el impacto del programa de intervención implementado para el control y manejo de la expresión de las emociones en el personal operativo del 911.

1.4 Justificación del estudio.

Ante los episodios de violencia que sufre nuestro país, y estos se ven reflejados en los diferentes medios de comunicación. La policía nacional Civil encargada de velar la seguridad pública que busca detener la violencia social, surge una preocupación con respecto a la salud emocional y sus estilos de expresión en las personas que son agentes policiales, ya que dicha labor conlleva un sobreesfuerzo por intervenir en situaciones de alta violencia y hechos horrorosos que demandan una mayor estabilidad emocional. Por lo tanto, es de principal interés por conocer los estilos de expresión emocional, para determinar la afectación de su trabajo, sus conductas en el ámbito laboral y familiar.

La presente investigación surge a partir de conocer los niveles de relación y expresión emocional dentro de la institución, con el propósito de identificar aquellas emociones y conductas inadecuadas que son producidas por; los acontecimientos, o estímulos estresores del el ritmo de vida actual, llevando a estados constantes de activación, lo que se traduce en una serie de reacciones físicas mentales y emocionales que se vuelven en síntomas que nos llevan a somatizar en trastornos, cambios de conducta como: deterioro de la calidad del trabajo, cambio negativo en el rendimiento, ausencias o retrasos repetidos en actividades importantes, y frecuentes conflictos interpersonales. Y de esta manera dotar a los agentes con estrategias que mejoren su integridad personal beneficiando a la vez su entorno laboral, familiar.

Con investigación se pretende profundizar en estudios sobre la población policial y la naturaleza de su labor, ya que, en nuestro país, no se cuenta con suficiente material sobre el efecto de su labor. De esta manera dar un mayor abordaje y tener un alcance del problema para definir mecanismos y estrategias para la prevención e intervención.

El trabajo tiene un gran impacto social por la línea metodológica, ya que podrían realizarse futuras investigaciones para posibilitar análisis conjuntos, comparaciones entre periodos concretos, evaluaciones e intervención del programa para medir su eficacia.

1.5 Delimitación.

1.5.1 Espacial.

La investigación se realizará en la División de la Policía Nacional Civil sede Flor Blanca ubicada en la 4ta. Calle Poniente, Colonia Flor Blanca, San Salvador.

1.5.2 Social.

La población para la investigación serán agentes policiales operativos que están asignados a la Sede de la Policía Nacional Civil de Flor Blanca.

1.5.3 Temporal.

Se llevará a cabo en el periodo comprendido entre marzo a noviembre del año 2018.

1.5.4 Delimitación temática.

La investigación radica su abordaje en el área psicológica: clínico social.

1.6 Alcances y limitaciones

1.6.1 Alcances.

Con la investigación se obtuvo la información necesaria para comprender los estilos de expresión emocional predominante en la población, a la vez se pudo identificar las necesidades de intervención, la elaboración de una propuesta de intervención apegada al diagnóstico, para la posterior aplicación del programa psicoterapéutico para el adecuado control emocional.

Por lo tanto, la elaboración y desarrollo del documento enfatiza y detalla los factores emocionales detectados a través de la aplicación del instrumento utilizado en la presente investigación, logrando así un análisis e integración de resultados correspondientes a la influencia que determinados estilos emocionales pueden provocar en la conducta social y psicológica de los agentes policiales.

1.6.2 Limitaciones.

El poco o nulo conocimiento de los agentes participantes sobre los temas que se desarrollaron en los instrumentos aplicados y en el programa de intervención.

Participantes que mostraron poco a nulo interés en la investigación y sus beneficios, como en el involucramiento activo dentro del marco del programa de intervención.

Dificultades físicas con respecto al espacio para la aplicación de pruebas psicológicas y para la intervención.

La disponibilidad de los agentes ligada a los horarios y a las posibles emergencias, que podían interrumpir con el proceso de intervención. Y desconfianza y estigmatización de la labor psicológica, a raíz del sistema de salud mental deficiente que posee la unidad.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigaciones.

2.1.1 Características de los estilos de expresión en población que está sometida a condiciones extremas de trabajo.

Al abordar la temática se encuentran pocas investigaciones que profundizan en los aspectos emocionales de los agentes policiales. Básicamente los estudios enfocan las tareas policiales desde la emoción que el contenido del trabajo puede inducir al agente (Pacheco 2004, Martínez y Puelles 2010) se reconoce que el contenido de la función puede ser un factor de riesgo psicológico para los agentes policiales, pero no habla de emoción, se habla de estrés. Pacheco (2004) valoró las reacciones emocionales experimentadas por 152 policías locales de Valencia, en relación con su actividad. Se realizó mediante análisis funcional de conducta y concluyó que se podían establecer distintas respuestas emocionales significativamente asociadas al trabajo, destacando la presencia de ansiedad, estrés e ira.

Pacheco (2004) realiza una interesante aportación, pero sigue incorporando el concepto de estrés que; además, resulta la segunda reacción emocional más experimentada por los agentes de su muestra. En el estudio no se precisa la diferencia entre los conceptos de estrés y ansiedad ni entre estrés e ira o entre estrés y miedo, tampoco se definen otras reacciones emocionales.

Otras investigaciones como la realizada por Gonçalves & Neves (2011) enfatizan la afectividad positiva vivida como consecuencia del trabajo policial, estudian el bienestar afectivo en el trabajo de una muestra de 1.466 agentes de policía de Portugal. Señalando que experimentaban, en relación con su trabajo, una afectividad más positiva que negativa, con una media de bienestar afectivo de 3,86, una media de 3,53 entusiasmo, una media de confort de 3,41, una media de ansiedad de 3,12 y una media de depresión de 2,39 (en una escala de 1: nunca, a 6: todo el tiempo).

Martínez & Puelles (2010) presentaron una investigación con una muestra de policías de las Unidades de Intervención Policial, del Cuerpo Nacional de Policía (España). Los resultados obtenidos señalan que las tareas emotivas que con más frecuencia aparecen en el trabajo las Unidades de Intervención Policial, son: 1º. Las caracterizadas por tener que afrontar una amenaza incierta y que, por lo tanto, son inductoras potenciales de ansiedad. 2º. Aquellas que obligan al

agente policial a soportar ofensas contra sí mismo o contra los suyos y que, por tanto, son potencialmente evocadoras de ira. 3°. Las tareas en las que, estos policías, pueden verse impulsados por el sufrimiento de otras personas e inducirles compasión. 4°. Las caracterizadas por pérdidas personales que tienden a suscitar tristeza. 5° Las que le exponen a la aparición repentina de un peligro físico concreto y muy importante y generadoras, potencialmente, de miedo (Ansiedad-Terror). 6°. Las caracterizadas por un fracaso en intervenir de acuerdo con un ideal policial, esto es, que pueden evocar vergüenza. 7°. Aquellas que parecen transgredir un imperativo moral y, por tanto, evocan culpa.

Hay que destacar que el estudio de Martínez & Puelles (2010) no valora a los policías, no valora las emociones por ellos sentidas, sino la tarea, eventos y escenarios emotivos de su intervención, esto es, la exigencia emocional de trabajo y algunos riesgos emotivos que pueden afectar al desarrollo de la intervención policial. De acuerdo a una investigación realizada por un prestigiosa Universidad de El salvador: Universidad Centroamericana José Simeón Cañas en coordinación con el Instituto Universitario de Opinión Pública (IUDOP) sobre la “Evaluación anual de la PNC 2010” Un estudio cualitativo sobre formación y competencias profesionales de miembros del Nivel Básico, de la PNC, a solicitud de dichas instituciones estatales para mejorar sus procesos de selección en su personal y su seguimiento arroja lo siguiente: identificadas en un “Diagnóstico de necesidades”, a pesar de que se cuenta con una unidad de Bienestar Policial, la atención psicológica parece ser, de acuerdo a lo expresado, insuficiente para las necesidades que se presentan, en las que poco se pueden trabajar los efectos de las actividades que demanda el trabajo que realizan: giran alrededor de la salud física se encuentran recomendaciones acerca de la creación de un sistema de salud especializado y exclusivo para empleados de la PNC y sus familias.

La ira, tolerancia y manejo a la frustración son temáticas importantes en su quehacer y emociones con las que tienen que lidiar habitualmente como producto de una serie de encuentros cargados de tensión y donde es constante el riesgo y el peligro, para ellos y la ciudadanía. Un policía que no sabe cómo, cuándo, dónde sacar un arma puede convertirse en una amenaza para la población.

2.1.2 Antecedentes de la institución policial.

El 16 de enero de 1992 se firmaron los Acuerdos de Paz¹ entre el Gobierno de El Salvador y la Comandancia General del FMLN que dieron fin a una guerra civil de más de 11 años. Entre los acuerdos incluye la creación de la Academia Nacional de Seguridad Pública, la cual se encargará de entrenar y capacitar académicamente a todos los ciudadanos salvadoreños que conformarían la nueva Policía Nacional Civil. Diametralmente opuesta a los anteriores cuerpos de seguridad.

La Policía Nacional Civil inicio sus operaciones el 13 de marzo de 1993, llevando su proceso interno de profesionalización, con fuertes cursos de adiestramiento en el extranjero, en donde la comunidad internacional jugo un papel fundamental en la formación. En 1994 la institución tenía 19 delegaciones y 151 puesto policiales en todo el país.

La Policía Nacional Civil, inicio su proceso de creación de Áreas Especializadas, como la División de Fronteras, Finanzas, Antinarcoóticos, Medio Ambiente, Investigación Criminal, (apoyada por el Laboratorio Científico del Delito), Tránsito Terrestre, Seguridad Pública, (apoyada por la Unidad de Mantenimiento del Orden), y la División de Armas y Explosivos, esta última se encarga de terminar con el rastreo de armas enterradas. También se llevaron en sus operaciones planes de prevención² y acercamiento a la población en general. Puesto que de los principales objetivos es brindar seguridad a la población respetando los derechos humanos, lo nuevo del rol policial y en las nuevas funciones que esta desarrollaría. De acuerdo a lo que dice, la Ley Orgánica de la Policía Nacional Civil recoge textualmente lo expresado en el Acuerdo de Chapultepec en su primer artículo: "de proteger y garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades de las personas, la de prevenir y combatir toda clase de delitos, así como la de mantener la paz interna, la tranquilidad, el orden y la seguridad pública, tanto en el ámbito urbano como en el rural". Agregando que todo esto lo hará "con estricto apego a los derechos humanos".

¹ Naciones Unidas, 1991, *Acuerdos de El Salvador: en el camino de la Paz*. Los acuerdos de paz establecidos fueron siete en total, el primero se suscribió el 15 de septiembre de 1989 y el último el 16 de enero de 1992, cada uno de ellos adoptó el nombre del país o ciudad en el que fueron suscritos. El acuerdo de México firmado el 27 de abril de 1991 es el relativo a las reformas constitucionales necesarias para impulsar el proceso de desmilitarización y democratización del país.

² Consultar para más información <http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo/institucion>

2.2 Base Teórica.

2.2.1 Teorías sobre los procesos afectivos emocionales.

El estudio de las emociones ha sido un tema recurrente en la historia del pensamiento hasta el día de hoy, su estudio se ha vinculado a diversas disciplinas científicas, actualmente se le atribuye a la psicología, pero anteriormente fueron estudiadas por ciencias como filosofía, medicina, antropología e incluso la sociología; cada una con su respectivo enfoque o centro de estudio.

Al hablar de afectividad se basa en la vida psíquica de los seres humanos, abarcando toda clase de reacción emocional. Todos los seres humanos pueden mostrar indicios de procesos afectivos esenciales, dentro de estos se incluyen las emociones, los sentimientos, las pasiones, el humor y los instintos. Según Angulo De Haro David (2014) la afectividad nos hace humanos, nos hace sensibles a las cosas y nos impulsa a reaccionar según las circunstancias con el fin de adaptarnos a la realidad. Impulsa al ser humano a salir de sí mismo, del egoísmo y de la soledad para relacionarse con las personas, aprender y crecer.

Cada persona posee una estructura mental única a través de la cual percibe el mundo y reacciona de forma específica, la forma de percibir al mundo dependerá de los conocimientos y experiencias aprendidas a lo largo de la vida.

La afectividad abarca los sentimientos propiamente dichos y en particular las emociones. En la afectividad se diferencian las funciones afectivas de las conductuales, pero en el comportamiento concreto de los seres humanos es imposible separarlas, pues no hay mecanismos cognitivos como percepción, inteligencia y elementos sensoriales sin elementos afectivos y viceversa. (Mario Carretero, 2005)

Las teorías de los procesos afectivos se han abordado desde diferentes enfoques o perspectivas (Cano, 2000) el primer enfoque es el evolucionista de Charles Darwin (1872) quien centraba su idea principal en que las emociones tienen funciones adaptativas y universales. La perspectiva psicofisiológica de William James (1884) quien defendía que las emociones son respuestas corporales. Por último, la perspectiva cognitiva centrada en el proceso emocional relevante.

2.2.1.1 Perspectiva evolutiva.

La perspectiva evolutiva inicia con la publicación del libro titulado “La expresión de las emociones en el hombre y los animales” de Charles Darwin (1872), en el cual defiende que las emociones evolucionaron por causa de selección natural con el propósito de advertir a otras criaturas acerca de sus intenciones, argumentaba que para el hombre las emociones no eran funcionales, sino que eran hábitos asociados facilitadores de la mejor respuesta adaptativa para garantizar la supervivencia.

Las emociones sirven para la supervivencia de la especie, desde el punto de vista de la historia evolutiva del desarrollo y que compartimos con los animales inferiores. Se considera que los estados mentales, antecedentes cognitivos y las creencias fundamentalmente, así como la conducta potencial y el comportamiento declarado son parte de las emociones, junto a la excitación fisiológica o sensación cualitativa y su expresión gestual y motriz, además de los objetos intencionales.

Las principales características de la perspectiva evolutiva son: se centran en la expresión emocional, posturas, gestos y expresiones faciales; muchas expresiones emocionales no son aprendidas, las expresiones cumplen una función adaptativa.

2.2.1.2 Perspectiva psicofisiológica.

La perspectiva psicofisiológica de James (1890), considera que la emoción se reduce a su nivel fisiológico. En los seres humanos en respuesta a las experiencias externas, el sistema nervioso crea una serie de eventos fisiológicos como tensión muscular, frecuencia cardíaca, transpiración, entre otros. En base a lo anterior, las emociones son sensaciones que se producen como resultado de los cambios fisiológicos. Para James (1890), las emociones son respuestas cognitivas a la información que procede de la periferia, experimentadas de una manera análoga al modo en que percibimos los pensamientos. Cualquier estado emocional al que le quitáramos todas las sensaciones de sus cambios corporales asociados, se convertiría en un estado puramente cognitivo, frío y neutro, sin cualidad afectiva.

La crítica a la perspectiva biológica de James se enfoca en el funcionamiento de estructuras del cerebro, las cuales sostienen que la reacción ante una emoción y un estímulo eran simultáneas. Las principales características de la perspectiva evolutiva son: la emoción es la experiencia afectiva de una conducta refleja, los cambios corporales son condición necesaria y suficiente para

que se dé una emoción, el cambio corporal es experimentado en el momento en que se produce, cada emoción se caracteriza por un patrón de reacción y cada persona posee una índole o naturaleza personal de expresión.

2.2.1.3 Perspectiva cognitiva.

La perspectiva cognitiva por su parte, interpreta la emoción como una combinación de dos elementos, la intensidad de una reacción emocional estaría determinada por la magnitud de la reacción fisiológica, en tanto que los procesos cognitivos determinarían la cualidad de esta reacción emocional.

La emoción vista como un proceso, inicia cuando la atención de un individuo es captada debido a alguna discrepancia o cambio, es decir, que las emociones requieren de pensamientos previos. La activación de una respuesta emocional está vinculada a los procesos de valoración, de las evaluaciones que se hacen de las distintas situaciones y eventos. Según Lazarus (1984) existen tres formas de valoración. La valoración primaria donde se evalúan las consecuencias que tendrán para el bienestar de un sujeto una situación determinada, ya sean estas positivas o negativas. La segunda forma de valoración donde se analizan los recursos que se poseen para hacer frente a dicha situación, es decir, la capacidad para controlar las consecuencias del evento y, por último, una revaloración que consiste en la continua valoración del medio ambiente. Uno de los supuestos básicos sobre el afecto y la cognición.

Las teorías cognitivas de la emoción centran la explicación de la emoción como una consecuencia de una serie de procesos cognitivos: evaluación de la situación y del afrontamiento, atribución de causalidad, evaluación de expectativas y de conformidad con las normas sociales, representaciones perceptivas, interpretaciones o evaluación y afrontamiento, evaluación de expectativas y objetivos, evaluación del mundo en función de los intereses propios.

La conducta emocional es consecuencia de la actividad cognitiva que el sujeto realiza sobre la situación: elaboración, interpretación, valoración, atribución, etiquetado, expectativas, etc. Esta actividad cognitiva determina la cualidad emocional y en algún modelo también la intensidad.

En los procesos de evaluación, generalmente se valora la situación. A veces, también, las posibilidades de responder adecuadamente a las demandas de la situación, es acá donde entran las habilidades personales para afrontar la situación. La valoración de la situación como amenazante

para el individuo suele ser el elemento desencadenante de la reacción emocional, que luego puede ser modulada por otros procesos valorativos.

2.2.2 Emociones y sentimientos.

De forma breve, para la psicología, las emociones son respuestas conductuales y cognitivas, para la biología suponen un proceso fisiológico complejo para la interacción con la vida. Desde la antropología se entienden como el medio para crear redes sociales en el entorno, mientras que la filosofía busca su esencia en el ser humano (Fericgla, 2010).

Es de recalcar que el tema ha ido tomando auge en los últimos años, el interés académico por las emociones está en aumento, interés que tiene que ver por cuestiones sociales y académicas, algunos investigadores relacionan las emociones con el consumo e incluso con culturas de moda (Kogan, 2005).

Según Bisquerra, R. (2001) una emoción es un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada, se generan habitualmente como respuesta a un acontecimiento externo o interno.

Las emociones son una parte inherente del ser humano, son reacciones instintivas, consideradas mecanismos de defensa y de supervivencia, son respuestas del instinto de conservación y aparecen cuando el humano percibe un estímulo externo que puede alterar su estado. Son un proceso físico, mental, neuro físico, bioquímico, psicológico y cultural mientras que los sentimientos son considerados secuelas profundas que dejan las emociones en la mente y el organismo, que perduran en el tiempo.

Una reacción emocional normalmente suele estar acompañada de, un estímulo o situación, un sujeto capaz de percibir la situación y capaz de poder procesarla, el significado que se le atribuye de parte del sujeto, una experiencia emocional, una reacción corporal y una expresión motora observable del cuerpo.

Al producirse una reacción emocional, se observan cambios en tres diferentes niveles de expresión emocional, a nivel experiencial, corporal, y motor. El nivel experiencial o experimental se manifiesta a través de sentimientos de alegría, tristeza, enfado o miedo. El nivel corporal o fisiológico desencadena cambios en el cuerpo, ritmo cardiaco o respiratorio, aumento de sudoración, y cambios en la tensión muscular son algunos de ellos. El nivel observacional o motor

se expresa a través de sonrisas, llanto, expresiones faciales. Se trata de tres formas de expresión diferentes de un mismo fenómeno. Las respuestas de cada uno de estos tres tipos suelen considerarse como índice de que se está produciendo una reacción emocional. En algunas ocasiones, los cambios en los tres niveles de respuesta no son concordantes, pudiendo variar en intensidad y tiempo.

Una de las dificultades más grandes es la tendencia en comparar las emociones y sentimientos, procesos que se les agrupo y fusiona muy a menudo, sin embargo, es importante destacar y poner en evidencia sus diferencias. De forma sencilla los sentimientos perduran más en el tiempo, son más duraderos, mientras las emociones son respuestas más pasajeras.

A diferencia de las emociones, los sentimientos requieren de la parte corporal, emocional y perceptiva incluso de experiencias vividas o imaginadas, así como del contexto sociocultural-espacio-temporal. Ambos, emociones y sentimientos asociados desempeñan un papel esencial en el comportamiento social y, por extensión, en el comportamiento ético (Damasio, 2006).

La función de los sentimientos es estimularnos a la acción para lograr lo que nos resulta agradable o rechazar lo que resulta desagradable, es de esta forma que se protege el equilibrio mental y se satisfacen necesidades mentales. Todas las personas experimentan diversas emociones a diario, las emociones son la fuerza que impulsa a la acción. Para lograr controlarlas es necesario lograr un estado de equilibrio y armonía en la parte cognitiva y emotiva, se deben conocer las causas, funcionamiento y consecuencias de cada una de ellas.

Las emociones dan un significado personal a la experiencia, no solo orientan, sino que también ayudan a mejorar otros procesos psicológicos como la toma de decisiones y resolución de problemas, discriminar entre lo que es más conveniente para cada persona y lo que es significativo, es todo un proceso de construcción complejo que sintetiza muchos niveles de procesamiento de la información.

Las emociones envían mensajes rápidos, potentes y de carácter físico que permiten responder a nuestro entorno. También facilitan la comunicación voluntaria o involuntaria. Las personas se comunican emocionalmente, muestran sus emociones a través de la expresión facial, los cambios de la voz, los movimientos corporales y la postura. La estimulación fisiológica inicia reacciones específicas que dan lugar a expresiones características.

Las emociones básicas son aquellas que, independientemente de las influencias que puedan ejercer los factores sociales, de aprendizaje, culturales, etc., son el resultado de procesos idénticos de valoración. En este caso, el criterio fundamental para hablar de emoción básica se refiere a la existencia de un proceso de valoración concreto, que desemboca en la ocurrencia de una emoción específica.

2.2.2.1 Alegría.

Según Bisquerra (2001) la alegría es la forma de valorar la vida en su conjunto, así como un estado de bienestar, este mismo autor relaciona la alegría con el gozo, la sensación de bienestar, la capacidad de disfrute, el estar contento y la felicidad. El DRAE³ por su parte le define como un sentimiento grato y vivo que suele manifestarse con signos exteriores.

Tabla 1. *Análisis dimensional⁴ de la emoción alegría.*

Características	Favorece la recepción e interpretación positiva de los diversos estímulos ambientales. Lenguaje funcional reproducción.
Provocadores	Logros exitosos, congruencias entre lo que se desea y posee.
Actividad fisiológica	Aumento en frecuencia cardíaca y en la respiración.
Función	Incremento de capacidad de disfrute, favorece la empatía y el altruismo, favorece las relaciones interpersonales, sensación de libertad y satisfacción, favorece el rendimiento cognitivo y la creatividad.
Experiencia subjetiva	Estado placentero, deseable sensación de bienestar, sensación de autoestima y autoconfianza.
Emociones relacionadas	Felicidad, satisfacción. Jubilo, éxtasis, dicha.
Máxima forma de expresión	Euforia.

³ Hace referencia al Diccionario de la lengua española editado y elaborado por la Real Academia de la lengua española.

⁴ Tablas de análisis dimensionales de las emociones extraídos y adaptado parcialmente de “Psicología de la emoción: el proceso emocional” de Chóliz 2005.

2.2.2.2 Tristeza.

Según Bisquerra (2001) esta es desencadenada por una pérdida significativa, además es una respuesta a un suceso pasado, y en este nadie es culpable, la tristeza se asocia con el llanto; esta emoción puede producir pérdida de placer e interés, por lo que la reducción de actividades es característica de esta, además hay desmotivación y pérdida de esperanza.

La tristeza, en cierto sentido, es una emoción normal y relativamente frecuente. Generalmente surge ante la pérdida de algo o porque las expectativas no se ven cumplidas o no se consigue lo planteado.

Tabla 2. *Análisis dimensional de la emoción tristeza.*

Características	No es ni positiva ni negativa, más bien necesaria. Lenguaje funcional reintegración.
Provocadores	Separación física o psicológica, pérdida o fracaso, decepciones, situaciones de indefensa, dolor, ausencia de actividades y conductas adaptativas, insatisfacción de expectativas.
Actividad fisiológica	Actividad neurológica elevada, sensación de dolor interno, llanto, ligero aumento de presión cardiaca, resistencia al placer.
Función	Cohesión, valoración y evaluación de recursos, comunicación, apaciguación de reacciones de agresión, empatía, comportamientos altruistas.
Experiencia subjetiva	Desanimo, melancolía, desaliento, pérdida de energía y ánimo.
Emociones relacionadas	Aislamiento, melancolía, nostalgia, desánimo, aflicción, autocompasión, desaliento, desesperanza, pena, duelo, soledad, depresión y nostalgia.
Máxima forma de expresión	Depresión.

2.2.2.3 Ira.

La ira es una reacción de irritación, furia o cólera desencadenada por la indignación y el enojo de sentir vulnerados los derechos, se genera cuando se tiene la sensación de haber sido

perjudicado, pues la ira exige una respuesta urgente. (Bisquerra 2001). Según la DRAE es un sentimiento de indignación que causa enojo, e incluso un apetito o deseo de venganza.

Tabla 3. *Análisis dimensional de la emoción ira.*

Características	Componente emocional de agresividad. Lenguaje funcional destrucción.
Provocadores	Estimulación aversiva, tanto física sensorial o cognitiva, condiciones que generan frustración, interrupción de una conducta motivada, situaciones injustas, atentados o violaciones a los valores morales, inmovilidad, restricción física o psicológica.
Actividad fisiológica	Elevada actividad muscular y neuronal, reactividad cardiovascular intensa, sudoración y respiración agitada.
Función	Movilización de energía para las reacciones de autodefensa o ataque. Eliminación de obstáculos que impiden la consecución de objetivos deseados y generan frustración. Inhibición de reacciones indeseables en otros sujetos para evitar confrontación.
Experiencia subjetiva	Sensación de energía e impulsividad, necesidad de actuar de forma intensa e inmediata, se relaciona con una experiencia aversiva, desagradable e intensa.
Emociones relacionadas	Rabia, enojo, resentimiento, furia, exasperación, indignación, irritabilidad, hostilidad.
Máxima forma de expresión	Rabia.

2.2.2.4 Miedo.

Se experimenta ante un peligro real e inminente, esto según Bisquerra (2001) quien añade que el miedo es activado por amenazas a nuestro bienestar físico o psíquico; la forma más habitual de afrontar el miedo es la huida o evitación de la situación peligrosa. En cuanto al papel del organismo, el organismo reacciona rápidamente, movilizándolo una gran cantidad de energía, de tal forma que prepare el cuerpo para respuestas más intensas de las que sería capaz en condiciones normales. Según la DRAE es una angustia por un riesgo real o imaginario, o un recelo o aprensión que alguien tiene de que le sucede algo contrario a lo que quiere.

Tabla 4. *Análisis dimensional de la emoción miedo.*

Características	Se produce ante un peligro real o imaginario que atenta contra la supervivencia. Lenguaje funcional protección.
Provocadores	Situaciones de peligro, situaciones novedosas y misteriosas, abismo visual como alturas, dolor y anticipación de dolor, pérdidas, cambios repentinos de estimulación.
Actividad fisiológica	Aceleración de la frecuencia cardíaca.
Función	Facilitar respuestas de escape o evitación ante peligros. Facilita la reacción rápida del organismo ante situaciones inesperadas, moviliza gran cantidad de energía, focaliza la atención en aspectos específicos importantes.
Experiencia subjetiva	Sensación intensa y desagradable, genera aprensión, desasosiego y malestar, preocupación, recelo por la propia seguridad o por la salud.
Emociones relacionadas	Ansiedad, aprensión, temor, preocupación, inquietud, incertidumbre, angustia, terror.
Máxima forma de expresión	Terror

2.2.2.5 Asco.

El asco es una sensación física de desagrado ante un estímulo visual, olfativo, o gustativo que produce rechazo. Esta reacción emocional suele darse ante estímulos desagradables que son potencialmente peligrosos o molestos. Suele ser muy proclive a los condicionamientos aversivos, siendo los estímulos condicionados mayoritariamente olfativos o gustativos. La actividad Fisiológica típica de esta emoción suele ser el aumento en la reactividad gastrointestinal y la tensión muscular.

Tabla 5. *Análisis dimensional de la emoción asco.*

Características	Reacciones emocionales en las que las sensaciones fisiológicas son más patentes. Lenguaje funcional rechazo.
-----------------	--

Provocadores	Estímulos desagradables potencialmente peligrosos o molestos. Estímulos condicionados aversivamente, sean estos visuales, olfativos o gustativos
Actividad fisiológica	Aumento en la actividad gastrointestinal y tensión muscular.
Función	Generación de respuestas de escape o evitación de situaciones desagradables o potencialmente dañinas para la salud. Potenciar hábitos saludables, higiénicos y adaptativos.
Experiencia subjetiva	Necesidad de evitación o alejamiento del estímulo, en el caso de que el estímulo sea oloroso o gustativo aparecen sensaciones gastrointestinales desagradables.
Emociones relacionadas	Disgusto, desagrado, intriga, auto-odio, desesperación, repulsión, repulsión, aborrecimiento.
Máxima forma de expresión	Prejuicio.

2.2.2.6 Sorpresa.

La sorpresa es una reacción emocional neutra que resulta de forma inmediata ante situaciones novedosas o extrañas que se desvanece de forma rápida dejando emociones congruentes con dicha estimulación.

Tabla 6. *Análisis dimensional de la emoción sorpresa.*

Características	Espontánea y de corta duración. Lenguaje funcional exploración
Provocadores	Estímulos novedosos débiles o moderadamente intensos, acontecimientos inesperados, aumento brusco de estimulación, interrupción de la actividad que se está realizando en ese momento.
Actividad fisiológica	Patrón fisiológico característico del reflejo de orientación: disminución de la frecuencia cardíaca, incremento momentáneo de la actividad neuronal.
Función	Facilitar la aparición de la reacción emocional y conductual apropiada ante situaciones novedosas.

	Eliminar la actividad residual en sistema nervioso central que pueda interferir con la reacción apropiada ante las nuevas exigencias de la situación, facilitar procesos atencionales, conductas de exploración e interés por la situación novedosa.
Experiencia subjetiva	Estado transitorio, es de corta duración y da paso a una nueva emoción, fenómeno de mente en blanco por un momento, sensación de incertidumbre por lo que acontecerá.
Emociones relacionadas	Miedo, ansiedad, intriga.
Máxima forma de expresión	Vergüenza

2.3 Estilos de expresión emocional.

Los estilos de expresión emocional son procesos que pueden regular o canalizar las emociones e influir en las respuestas más o menos adaptadas a la situación o problema que la persona vive en un momento dado. Los estilos de expresión emocional implican siempre la adquisición de un cierto control de la situación, que puede oscilar entre un dominio total y un mero control de las emociones suscitadas por el evento estresante.

El estilo de expresión emocional desempeña un papel mediador importante entre las experiencias estresantes a las que están sometidas las personas, los recursos personales y sociales con los que cuentan para hacerles frente y las consecuencias que se derivan. (Bermúdez, Teva 2003).

Existen distintos métodos de expresión emocional debido a las diferencias en como las personas vivencian y afrontan una situación o suceso desencadenante. Está presente la valoración que la persona hace con base a sus conocimientos previos y los recursos con los que cuenta como los recursos materiales y el apoyo social.

Algunos estudios presentan tres estilos de expresión, a nivel cognitivo en el que se intenta encontrar un significado al suceso y valorarlo de manera que resulte menos desagradable, a nivel

conductual, donde se confronta la realidad manejando sus consecuencias, y a nivel afectivo en regulación de aspectos emocionales e intento de mantener el equilibrio afectivo. (Páez, 1993).

El estilo de expresión cognitivo busca un significado al suceso, se busca comprenderlo y valorarlo de manera que resulte menos aversivo o enfrentarlo mentalmente. Los procesos involucrados son aceptación, anticipación, autoanálisis, preocupación y reevaluación positiva.

El estilo de expresión afectivo se centra en mantener el equilibrio afectivo o aminorar el impacto de la situación estresante. Se caracteriza por agresión pasiva hacia los demás de forma poco asertiva, hostilidad o resentimiento latente hacia los demás como un mecanismo de defensa, sumisión, quejas, aislamiento social, autocontrol emocional para ocultar los sentimientos, escape o evitación, distanciamiento, desconexión, evasión como forma de apartarse del problema en lugar de enfrentar y supresión como evitación intencional de recuerdos, deseos y pensamientos.

El estilo de expresión conductual se caracteriza por afrontar la situación estresante de manera directa, a través de un proceso que optimice el resultado. En el afrontamiento directo se aborda la situación mediante acciones directas, agresivas o arriesgadas, en la autoafirmación como respuesta asertiva se expresan los pensamientos y sentimientos sin buscar dañar ni manipular a los demás. O puede haber una renuncia o desconexión comportamental debido a la falta de control sobre el mismo o se puede postergar como forma de refrenar el afrontamiento.

Lazarus y Folkman (1984) por su parte hablan sobre estilos de afrontamiento que implican los refuerzos cognitivos y conductuales que emplean las personas para controlar situaciones.

Tabla 7. *Estilos de afrontamiento de expresión emocional de Lazarus y Folkman.*

Confrontación	Intentos de solución del problema de manera directa y que implican cierta agresividad, acciones y respuestas directas ante la situación que implican aceptación de riesgos.
Distanciamiento	Esfuerzos cognitivos para desentenderse y minimizar el significado de la situación como no recordar, mostrar indiferencia, frialdad ante la situación, alejarse y evitar el sufrimiento.
Autocontrol	Esfuerzos para regular los propios sentimientos y conductas sin mostrar reacción.

Búsqueda de apoyo	Esfuerzos para conseguir ayuda informativa y apoyo social como solicitar consejo, compañía, exponer el problema, confesarse.
Responsabilidad	Conocimiento del propio papel en la situación e intentos de poner las cosas en su sitio asumiendo la responsabilidad.
Evitación o huida	Esfuerzos y acciones para evitar o escapar del problema, evitar el afrontamiento.
Planificación para resolver el problema	Esfuerzos deliberados para cambiar la situación, acompañados de análisis para resolver el problema, realizar un análisis lógico de la situación.
Valoración positiva	Esfuerzos para buscar lo positivo a la situación centrándonos en el crecimiento personal.

2.4 Perfiles de expresión emocional.

Los estilos de afrontamiento de expresión emocional se pueden agrupar en tres categorías, asertivas, pasivas y agresivas. La asertividad es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás (Castanyer 1996) Es una interacción donde las personas se sienten satisfechas, valoradas y respetadas. La conducta asertiva es la expresión apropiada de las emociones en las relaciones, sin producir agresividad.

Para Melgosa (1995) la asertividad consiste en la expresión de nuestros sentimientos de una manera sincera abierta y espontánea, sin herir la sensibilidad de la otra persona. El comportamiento pasivo consiste en no intervenir ante una situación y no hacer daño a los demás. Para Muñoz (2000) la conducta pasiva se encuentra relacionada con sentimientos de culpabilidad, ansiedad y baja autoestima, existe un temor en molestar a los demás y en una marcada dificultad para enfrentar situaciones negativas o de rechazo.

En la conducta agresiva las personas se expresan de forma violenta dañando a los terceros anulando cualquier tipo de derechos para la obtención de beneficios propios. Es la forma de expresión de pensamientos y emociones mediante ataques a la dignidad y derechos de los demás para satisfacer necesidades. En la conducta agresiva el individuo busca soluciones a través de situaciones problemáticas, es insensible a las necesidades de los demás.

Una emoción puede ser expresada de distintas formas ante una misma situación, de esta forma tenemos que en un asalto una persona que experimenta miedo puede responder de tres formas, huida, ataque o parálisis. Las tres formas de respuesta anteriores son maneras de reaccionar ante una situación que desencadene miedo, ninguna es negativa o positiva sino más bien distintos estilos de expresión emocional. En la huida el estilo de afrontamiento es de evitación y búsqueda de apoyo, pues se busca escapar del problema y evitar el enfrentamiento; en el ataque el estilo de afrontamiento es de confrontación pues existe un intento de solución al problema aceptando riesgos; en la parálisis existe una marcada falta de autocontrol para regular los propios sentimientos y poca planificación para resolver el problema.

Los estilos de afrontamiento de expresión emocional pueden catalogarse como perfiles asertivos, agresivos y pasivos. Tomando como modelo el primer estilo de confrontación de Lazarus y Folkman, y aplicando las características de asertividad se puede catalogar como confrontación de forma pasiva buscando un intento de solución sin dañar a terceros, confrontación de forma agresiva buscando el beneficio personal sin importar dañar la integridad y derechos de los demás, y confrontación de forma asertiva solucionar la situación de forma directa a través de acciones y respuestas orientadas a sobrellevar los derechos propios y de los demás. Cada emoción puede expresarse en perfiles asertivos, pasivos o agresivos dependiendo de la clase de respuesta ante la situación desencadenante.

2.4.1 Perfiles de expresión de la alegría.

El perfil de expresión pasivo de la alegría se caracteriza por un distanciamiento, evitación y autocontrol emocional para no mostrar reacciones adoptando una actitud egoísta y solitaria con el estado placentero y la sensación de bienestar. En el perfil de expresión asertivo se identifica una valoración positiva centrándose en el crecimiento personal y disfrutando sin dañar a los demás, finalmente el perfil de expresión agresivo se diferencia por la falta de responsabilidad y valoración positiva de la persona dejándose llevar por el éxtasis del momento, tomando riesgos que no tomaría si no estuviere feliz y prometiendo cosas difíciles de cumplir.

2.4.2 Perfiles de expresión de la tristeza.

El perfil de expresión pasivo de la tristeza se caracteriza por un distanciamiento, evitación y aislamiento de cualquier clase de contacto humano, existe rechazo en búsqueda de apoyo personal, falta de empatía y pérdida de energía para la comunicación. El perfil asertivo la persona

busca apoyo para enfrentar la situación, practica la catarsis, no reprime sentimientos, confronta el problema y logra ser resiliente en la evaluación personal para el crecimiento y aprendizaje. El perfil agresivo se identifica por falta de planificación para resolver el problema, desesperanza, autolesiones y conductas nocivas para perjudicar el estado de salud.

2.4.3 Perfiles de expresión de la ira.

En la ira, el perfil de expresión pasivo se identifica por evitación, distanciamiento y huida de la situación para evitar enfrentar el sufrimiento, mostrando indiferencia o desinterés mostrando irritabilidad, pero no hostilidad hacia las personas. En el perfil asertivo se caracteriza por un autocontrol y planificación para resolver o atenuar el problema sin perjudicar a los demás, hay una necesidad de actuación inmediata y se obtiene un aprendizaje significativo. En el perfil agresivo, se busca confrontar, dañando y vulnerando los derechos de las personas hay furia y rabia, no existe una valoración y no se busca solucionar el problema.

2.4.4 Perfiles de expresión del miedo.

En el miedo, en el perfil de expresión pasivo la respuesta más común es la parálisis identificada por una falta de autocontrol, no hay búsqueda de apoyo, no se inicia un proceso de planificación para resolver el problema, se adopta una conducta pasiva debido al terror que se experimenta. El perfil de expresión asertivo se distingue por una marcada evaluación del contexto y de los recursos con los que se tiene para confrontar la situación o para huir de esta, la inquietud y la incertidumbre facilitan la reacción del organismo. En el perfil agresivo hay una confrontación aceptando riesgos sin importar los derechos de los demás, se busca el bienestar individual.

2.4.5 Perfiles de expresión del asco.

Con el asco, el perfil de expresión pasivo se caracteriza por mostrar indiferencia y restarle importancia al problema o situación que desencadena el asco. En el perfil de expresión asertivo se identifica un distanciamiento, evitación y un esfuerzo por huir del desencadenante sin dañar a los demás. En el perfil agresivo se confronta la situación desencadenante de forma violenta vulnerando los derechos de los demás, adoptando conductas humillantes y poco asertivas.

2.4.6 Perfiles de expresión de la sorpresa.

En la sorpresa al ser el desencadenante un estímulo espontáneo, el perfil de expresión asertivo, se caracteriza por evitación o huida del estado transitorio que puede estar acompañado de miedo e incluso terror. El estilo asertivo se determina por un esfuerzo para regular la conducta,

existe un reconocimiento y evaluación de la situación novedosa para evitar actuar de forma agresiva y se asume la responsabilidad de las reacciones. El estilo agresivo se define por una confrontación violenta ante la situación inesperada en la que se puede vulnerar o dañar a los demás.

2.5 Gestión Emocional.

2.5.1 Inteligencia emocional y su relación con regulación emocional.

Para asentar una relación verídica es necesario definir cada componente, para iniciar Inteligencia emocional (IE) definido por Profesores de la Universidad de Yale (1983) como: la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones facilitando un crecimiento emocional e intelectual.

Estas habilidades, siguen una secuencia jerárquica desde los procesos psicológicos más básicos hasta los más complejos, a saber:

1. Percepción, evaluación y expresión de las emociones: Se refiere al grado en el que las personas son capaces de identificar sus estados emocionales y el de los demás, atendiendo a aspectos físicos y cognitivos. La capacidad de expresar las emociones y sentimientos percibidos en uno mismo y en los demás, de forma correcta y en el momento adecuado. Y la facultad para reconocer la sinceridad de las emociones expresadas por los demás.

2. La habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento: Las emociones actúan sobre el modo de procesar la información, modelan el pensamiento dirigiendo la atención hacia aquella información más significativa e importante para el sujeto, que posteriormente podrá desembocar en un tipo u otro de acción más o menos creativa y/o eficaz.

3. La habilidad para comprender emociones: Esta habilidad corresponde al conocimiento emocional, por medio del cual se comprenden y clasifican las emociones percibidas.

4. La habilidad para regular las emociones: Este cuarto y último nivel es el más complejo y trata de gestionar o regular las emociones adecuadamente y conseguir el bienestar ante cualquier situación.

La IE tiene una vertiente intrapersonal, que incluye: la percepción y expresión adecuada de las propias emociones, la conciencia y comprensión emocional y la autorregulación de las emociones, y otra vertiente interpersonal que supone percibir adecuadamente la expresión emocional de los demás, saber si mienten o no, relacionarse adecuadamente con los demás (habilidades sociales) teniendo en cuenta cómo piensan y se sienten (empatía).

Por su parte la regulación emocional es definida en su más reciente actualización por el psicólogo Rafael Bizguerra (2018) como: “La capacidad para gestionar las emociones de forma apropiada. Supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento; tener buenas estrategias de afrontamiento; capacidad para autogenerarse emociones”.

Dada la definición de ambas, es posible relacionar en una dialéctica indestructible la conexión que se suscita entre la inteligencia emocional y la regulación, siendo la última componente de la inteligencia emocional, pero que a su vez para alcanzar un nivel adecuado de regulación es principal obtener el conocimiento básico de las emociones en el ser humano y saber identificar que función biológica está tratando de desempeñarse a través de cada una, característica primordial de la inteligencia emocional.

2.5.2 Componentes y actitud para la expresión emocional.

Las emociones y sentimientos son estados afectivos presentados por el ser humano. Tienen similitud en que pertenecen al área vivencial afectiva en cuanto a su forma de aparición y expresión.

2.5.3 Aprender de las emociones.

Es muy importante ser capaces de reconocer lo que se experimenta, aceptar las emociones tal y como son y generar el aprendizaje de ellas. Por tanto, cuando se experimenta un estado emocional, es válido y adecuado cuestionarse:

¿Qué es exactamente lo que estoy sintiendo? ¿Qué información puedo obtener de esta emoción? Es decir, ¿qué me está diciendo acerca de la situación en que me encuentro? ¿Por qué ha aparecido esta emoción justo ahora? ¿Es esta emoción demasiado intensa o exagerada? ¿Qué puedo hacer para manejar esta emoción correctamente? ¿Qué estrategia es la más adecuada en este momento?

Teniendo en cuenta la corriente psicológica cognitivo conductual, es válido proponer que es básico el conocimiento, asimilación y aplicación del rubro emocional para la adecuada regulación emocional.

2.5.4. Componentes emocionales de la IE.

2.5.4.1 La Conciencia Emocional.

Es para Daniel Goleman la capacidad de reconocer el modo en que nuestras emociones afectan a nuestras acciones y la capacidad de utilizar nuestros valores como guía en el proceso de toma de decisiones. Las personas que poseen esta competencia:

- Saben que emociones están sintiendo y por qué.
- Comprenden los vínculos existentes entre sus sentimientos, sus pensamientos, sus palabras y sus acciones.
- Conocen el modo en que sus sentimientos influyen sobre su rendimiento.
- Tienen un conocimiento básico de sus valores y sus objetivos.

Como tal se podría definir la conciencia de sí mismo como: la capacidad de estar continuamente atentos, de reconocer las señales e indicadores internas que nos permiten saber que estamos sintiendo y de saber utilizarlas como guía que nos informa de manera precisa acerca del modo como estamos haciendo las cosas.

2.5.4.2 Autonomía emocional.

La autonomía emocional es la capacidad de sentir, pensar y tomar decisiones por sí mismo. Incluye la capacidad para asumir las consecuencias que se derivan de los propios actos; esto significa, responsabilidad. La autonomía emocional es un estado afectivo caracterizado por gestionar las propias emociones, sentirse seguro sobre sus propias elecciones y objetivos. Noom, Deković y Meeus (2001). Como micro-competencias incluye las siguientes:

Autoestima. Se refiere a tener una imagen positiva de sí mismo; estar satisfecho de sí mismo; mantener buenas relaciones consigo mismo, formada desde la infancia en el desarrollo de la conciencia propia y sustentada en la opinión propia y la precepción externa.

Automotivación. Es la capacidad de automotivarse e implicarse emocionalmente en actividades diversas de la vida personal, social, profesional, de tiempo libre, etc. Motivación y emoción van de la mano. Automotivarse es esencial para dar un sentido a la vida.

Autoeficacia emocional. Se refiere a la percepción de que se es capaz (eficaz) en las relaciones sociales y personales gracias a las competencias emocionales. El individuo se percibe a sí mismo con capacidad para sentirse como desea; para generarse las emociones que necesita. La autoeficacia emocional significa que se acepta la propia experiencia emocional, tanto si es única y excéntrica como si es culturalmente convencional, y esta aceptación está de acuerdo con las creencias del individuo sobre lo que constituye un balance emocional deseable. En caso contrario, el individuo está en condiciones de regular y cambiar las propias emociones para hacerlas más efectivas en un contexto determinado. Se vive de acuerdo con la propia “teoría personal sobre las emociones” cuando se demuestra autoeficacia emocional, que está en consonancia con los propios valores morales.

Responsabilidad. Se refiere a la capacidad para responder de los propios actos. Es la intención de implicarse en comportamientos seguros, saludables y éticos. Asumir la responsabilidad en la toma de decisiones. Ante la decisión de ¿qué actitudes (positivas o negativas) voy a adoptar ante la vida?, en virtud de la autonomía y libertad, decidir con responsabilidad, sabiendo que en general lo más efectivo es adoptar una actitud positiva.

Actitud positiva. Es la capacidad para decidir adoptar una actitud positiva ante la vida. A pesar de que siempre van a sobrar motivos para que la actitud sea negativa. Saber que, en situaciones extremas, lo heroico es adoptar una actitud positiva; aunque sea difícil. Siempre que sea posible manifestar optimismo y mantener actitudes de amabilidad y respeto a los demás. Por extensión, la actitud positiva repercute en la intención de ser bueno, justo, caritativo y compasivo.

Análisis crítico de normas sociales. Esta nueva característica de la Autonomía Emocional es la capacidad para evaluar críticamente los mensajes sociales, culturales y de los media, relativos a normas sociales y comportamientos personales. Esto tiene sentido de cara a no adoptar los comportamientos estereotipados propios de la sociedad irreflexiva y acrítica. La autonomía debe ayudar a avanzar hacia una sociedad más consciente, libre, autónoma y responsable.

Resiliencia. Es la capacidad que tiene una persona para enfrentarse con éxito a unas condiciones de vida sumamente adversas, a su vez reparar en el daño recibido una actitud de superación y de búsqueda constante del bienestar a pesar de las condiciones. (Pobreza, guerras, orfandad, etc.).

2.5.4.3 Competencia social.

La competencia social es la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales básicas, capacidad para la comunicación efectiva, respeto, actitudes prosociales, asertividad, etc. Las micro competencias que incluye la competencia social son las siguientes:

Dominar las habilidades sociales básicas. La primera de las habilidades sociales es escuchar. Sin ella, difícilmente se pueda pasar a las demás: saludar, despedirse, dar las gracias, pedir un favor, manifestar agradecimiento, pedir disculpas, aguardar turno, mantener una actitud dialogante, etc.

Respeto por los demás. Es la intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales y valorar los derechos de todas las personas. Esto se aplica en los diferentes puntos de vista que puedan surgir en una discusión.

Practicar la comunicación receptiva. Es la capacidad para atender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión.

Practicar la comunicación expresiva. Es la capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal, y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos.

Compartir emociones. Compartir emociones profundas no siempre es fácil. Implica la conciencia de que la estructura y naturaleza de las relaciones vienen en parte definidas tanto por el grado de inmediatez emocional, o sinceridad expresiva, como por el grado de reciprocidad o simetría en la relación.

Comportamiento prosocial y cooperación. Es la capacidad para realizar acciones en favor de otras personas, sin que lo hayan solicitado. Aunque no coincide con el altruismo, tiene muchos elementos en común, centrados en una actitud de integridad.

Asertividad. Significa mantener un comportamiento equilibrado entre la agresividad y la pasividad. Esto implica la capacidad para defender y expresar los propios derechos, opiniones y sentimientos, al mismo tiempo que se respeta a los demás, con sus opiniones y derechos. Decir “no” claramente y mantenerlo y aceptar que el otro te pueda decir “no”. Hacer frente a la presión de grupo y evitar situaciones en las cuales uno puede verse coaccionado para adoptar comportamientos de riesgo. En ciertas circunstancias de presión, procurar demorar la toma de decisiones y la actuación, hasta sentirse adecuadamente preparado, etc.

Prevención y solución de conflictos. Es la capacidad para identificar, anticiparse o afrontar resolutivamente conflictos sociales y problemas interpersonales. Implica la capacidad para identificar situaciones que requieren una solución o decisión preventiva y evaluar riesgos, barreras y recursos. Cuando inevitablemente se producen los conflictos, afrontarlos de forma positiva, aportando soluciones informadas y constructivas. La capacidad de negociación y mediación son aspectos importantes de cara a una resolución pacífica del problema, considerando la perspectiva y los sentimientos de los demás.

Capacidad para gestionar situaciones emocionales. Es la habilidad para reconducir situaciones emocionales en contextos sociales. Se trata de activar estrategias de regulación emocional colectiva. Esto se superpone con la capacidad para inducir o regular las emociones en los demás, la capacidad de irradiar seguridad en situaciones que lo ameriten, así como proporcionar estabilidad en condiciones precarias.

2.5.4.4 Competencias para la vida y el bienestar.

Las competencias para la vida y el bienestar son la capacidad para adoptar comportamientos apropiados y responsables para afrontar satisfactoriamente los desafíos diarios de la vida, ya sean personales, profesionales, familiares, sociales, de tiempo libre, etc. Las competencias para la vida permiten organizar nuestra vida de forma sana y equilibrada, facilitándonos experiencias de satisfacción o bienestar. Como micro-competencias se incluyen las siguientes:

Fijar objetivos adaptativos. Es la capacidad para fijar objetivos positivos y realistas. Algunos a corto plazo (para un día, semana, mes); otros a largo plazo (un año, varios años), en pro del bienestar individual.

Toma de decisiones. Desarrollar mecanismos personales para tomar decisiones sin procrastinar situaciones personales, familiares, académicas, profesionales, sociales y de tiempo libre, que acontecen en la vida diaria. Supone asumir la responsabilidad por las propias decisiones, tomando en consideración aspectos éticos, sociales y de seguridad.

Buscar ayuda y recursos. Es la capacidad para identificar la necesidad de apoyo y asistencia y saber acceder a los recursos disponibles apropiados. Ciudadanía activa, participativa, crítica, responsable y comprometida. Lo cual implica reconocimiento de los propios derechos y deberes; desarrollo de un sentimiento de pertenencia; participación efectiva en un sistema democrático; solidaridad y compromiso; ejercicio de valores cívicos; respeto por los valores multiculturales y la diversidad, etc. Esta ciudadanía se desarrolla a partir del contexto local, pero se abre a contextos más amplios (autonómico, estatal, europeo, internacional, global). Las competencias emocionales son esenciales en la educación para la ciudadanía (Bisquerra, 2008).

Bienestar emocional. Es la capacidad para gozar de forma consciente de bienestar (emocional, subjetivo, personal, psicológico) y procurar transmitirlo a las personas con las que se interactúa. Adoptar una actitud favorable al bienestar. Aceptar el derecho y el deber de buscar el propio bienestar, ya que con ello se puede contribuir activamente al bienestar de la comunidad en la que uno vive (familia, amigos, sociedad).

Fluir. (Flexibilidad mental) Capacidad para generar experiencias óptimas en la vida profesional, personal y social.

2.5.5 Manejo y control de las emociones.

2.5.5.1 Factores que inciden en la incorrecta expresión emocional.

Según lo respaldado en este marco teórico se infiere que los factores que incluyen en la incorrecta expresión emocional son los siguientes, cabe enfatizar que dichos factores son recíprocos entre sí, y que no se trata de la simple carencia de los componentes de la inteligencia emocional, si no que un tejido complejo en donde los factores son causa y efecto de estilos de expresión emocional aversivos.

-) Represión temprana de las emociones mismas, factores familiares, sociales y educativos.
-) Desconocimiento general de las emociones, de su necesidad biológica y su importancia evolutiva.

-) Desconocimiento de las sensaciones físicas que producen las emociones en el cuerpo, al punto de no tener control alguno sobre la expresión tanto corporal como cognitiva.
-) Falta de conciencia de las emociones que se irradian y del efecto que tienen en otros.
-) Incapacidad de reconocer en otros la gama de emociones básicas, mucho menos estados anímicos más complejos.
-) Poca o nula autonomía emocional, que va desde la valía propia, la capacidad de hacerse responsable de las acciones mismas y de motivarse a alcanzar metas accesibles que generen sentimiento de capacidad, hasta la habilidad de visualizar de forma crítica las normas sociales establecidas para el bienestar colectivo e individual, manteniendo una actitud positiva a pesar de las condiciones del ambiente en el que se desarrolla.
-) Deficientes habilidades sociales y la interacción en grupos.

2.5.5.2 Proceso para Control y expresión emocional adecuada.

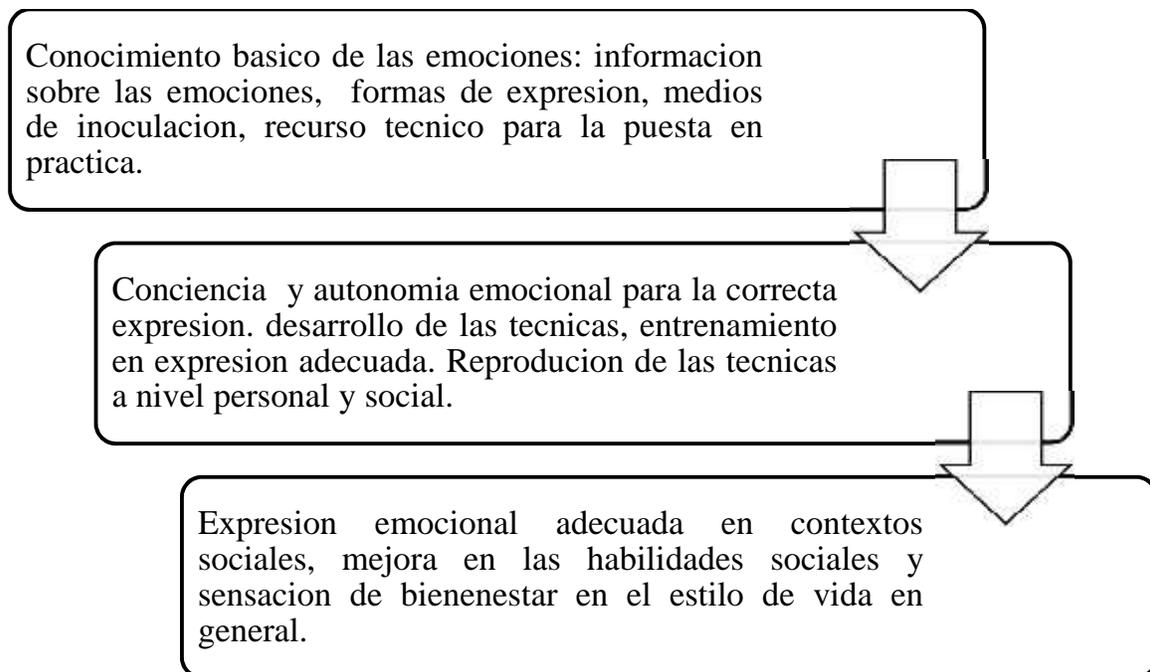


Figura 1.

Proceso de control y expresión emocional adecuada. Figura de autoría propia.

2.5.5.3 Beneficios de la expresión emocional adecuadas.

Incrementa la autoconciencia. Según Caro Esto significa que en la medida que se utiliza la inteligencia emocional, se es más conscientes de sí mismos, que sentir y cómo actuar. Al conocer

más la naturaleza de las emociones propias es posible saber cómo controlarlas y qué hacer en diferentes casos. Al estar atentos a lo que se experimenta, se es conscientes de las emociones, finalmente se obtiene un conocimiento propio avanzado, que facilita la toma de decisiones y el autocontrol.

Favorece el equilibrio emocional. La capacidad de no entrar en pánico ante cualquier situación que naturalmente podría hacer perder el control es a través de un buen manejo emocional, ante cualquier situación caótica la conducta sea más serena, menos tensa, y por resultado más equilibrada. Dayton, T. (2009).

Fomenta las relaciones armoniosas. Si la inteligencia emocional se desempeña convenientemente, se reflejará en las relaciones. Es conocida la que relación donde no hay un adecuado manejo de las emociones, dicha relación tiende a deteriorarse; por lo tanto, si las emociones están manejadas inteligentemente, las relaciones se verán favorecidas y podrán desarrollarse en armonía. En la pareja, en el matrimonio, en el trabajo, con los amigos, si se es inteligente emocionalmente, es posible el fomento de las relaciones armoniosas.

Potencia el rendimiento laboral. En la misma medida que fomenta las relaciones armoniosas, también potencia el rendimiento laboral. Al no permitir que el estado de ánimo, que las emociones generan, y la inteligencia emocional retome el rumbo, la vida y las diferentes áreas personales, incluyendo el trabajo, se verán inmersos en una situación difícil de controlar. Situaciones de ausentismo, impuntualidad, insatisfacción laboral, relaciones laborales tóxicas están a la base de falta de control emocional, arrastre de estados emocionales no concluidos del hogar al trabajo y viceversa.

Aumenta la motivación y el entusiasmo. Sí las emociones y su ejercicio en la cotidianeidad están sujetas a la inteligencia emocional, es más fácil dirigir la motivación hacia objetivos más audaces, más prometedores, y más satisfactorios, en tal medida que el entusiasmo se fortalece para lograr proyectos o simplemente para disfrutar más plenamente de los sucesos trascendentes de la vida.

Otorga capacidad de influencia y liderazgo. Según Goleman, D. (2002): Como principal característica de quienes siguen, el seguidor busca en el líder la capacidad de mantenerse estable y saber qué hacer en diferentes situaciones, quien posee equilibrio emocional, expresa serenidad,

sabe conducirse con inteligencia en los momentos difíciles y no se deja confundir por la emotividad de las circunstancias, generalmente este posee influencia positiva sobre otras personas.

Mejora la empatía y las habilidades de análisis social. - la inteligencia emocional proporciona el beneficio de mejorar la empatía. Entendiendo por empatía el hecho de sentir los sentimientos y las emociones de otra persona como si fueran propias (y la simpatía como la inclinación afectiva hacia alguien), es determinante el hecho de ante la autoconciencia emocional es posible percibir las de los demás y reconocerlas. En esa medida, es más fácil comprender lo que otra persona siente y eso nos lleva a mejorar significativamente las habilidades de análisis social. Que a su vez produce un efecto solidario a nivel social.

Aumenta el bienestar psicológico. Conducirse con inteligencia emocional en la vida cotidiana debería producir un efecto de bienestar psicológico. Esto es lógico en una vida emocionalmente equilibrada, una actitud motivada y entusiasta, sensación de felicidad ante los pequeños triunfos, relaciones armoniosas, habilidad empática, facilidad de adaptación a diferentes entornos, constante aceptación del cambio que generan un estado de bienestar.

Facilita la buena salud. Uno de los más importantes beneficios que la inteligencia emocional otorga. El bienestar que general el control emocional a nivel psicológico se ve directamente relacionado con la buena salud y la visión de fortalecerla, mantenerla y buscarla constantemente. Así como los problemas psicológicos tienen efecto somático negativo. Así el bienestar psicológico se evidencia en una salud física estable.

Brinda defensas para la reacción positiva a la tensión y el stress. El equilibrio emocional y todos los beneficios que conlleva una inteligencia emocional práctica y aplicada brindan defensas para reaccionar de manera positiva ante la tensión y el stress. Finalmente, toda problemática de la vida cotidiana y eventos inesperados o inusuales que pueden tomar desprevenido al ser humano, no perturbaran fácilmente, pues se aplican los conocimientos prácticos del control emocional que permiten tomar riendas de la situación que se presente, para poder controlar mejor la tensión, y el stress ante la búsqueda de alternativas para no verse estancado ante tales situaciones.

2.6 Policía Nacional Civil.

2.6.1 Perfil de competencias de los agentes policiales.

En el Salvador las personas que tratan de formar parte del cuerpo de elementos de la Policía Nacional Civil (PNC), inician un proceso de preparación técnica en la Academia Nacional de Seguridad Pública (ANSP), y en el Instituto Especializado de Nivel Superior (IES-ANSP) y a partir de la Convocatoria 126, para el nivel básico se brinda una formación que dura dos años para la categoría de agente, y reciben un Título de Técnico en Ciencias Policiales acreditado por el Ministerio de Educación (MINED).

Los intereses primordiales de la ANSP y PNC es tener el personal dotado de competencias para desempeñar eficaz y eficientemente su labor como servidores públicos, con estricto apego al respeto y a los derechos humanos. Las competencias son entendidas desde la institución como “*el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes para resolver problemas del contexto policial*”; las cuales se desarrollan a través de módulos (ANSP, 2008).

Por otra parte, desde la Policía Nacional Civil (PNC), se cuenta con perfiles del personal policial y del personal administrativo, que se dividen en cualidades socio-afectivas, cualidades cognoscitivas y cualidades psicomotrices; con un eje transversal en la filosofía de la policía comunitaria. Enfoque policial con dicha orientación que traduce de forma clara y extendida en los planes de formación inicial y continua que desarrolla la ANSP. Al respecto, el “*Manual de formación de Policía Comunitaria de El Salvador*⁵” (PNC, 2011), aporta una serie de características a tener en cuenta en los perfiles, como la solidaridad, el espíritu de servicio, el apego a la justicia, la tolerancia, la madurez profesional, el respeto a los derechos humanos, la integridad, la disciplina y la responsabilidad.

Villavicencio (2004), menciona que el perfil de los policías con vocación y sentimiento de superación presentan las siguientes características: vocación de servicio, humildad, valor, empatía, características personales, estado físico, ética, disciplina, respeto, conductas asertivas, habilidades sociales en relación a la ciudadanía, exigencias laborales, tensión y otros.

⁵ Para más información consultar:

<http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo/servicios/guia/descargables/JICA%20libro%20Policia%20Comunitaria.pdf>

Para lograr un punto focal en la preparación de los agentes, así, atendiendo las visiones y valores de ambas instituciones, el perfil de competencias se ha concebido y formulado con una visión holística e integral, de manera que se precisa cualidades y habilidades cognitivas y operativas, con características psicosociales importantes que contribuyen al desempeño policial en el nivel básico.

De esta forma, la propuesta de competencias por ambas instituciones incluye: el *nivel educativo*, o grado académico mínimo que deben tener los aspirantes; los *conocimientos requeridos*, información teórica para desempeñar su puesto. *Aptitudes o habilidades técnicas y operativas policiales*, aquellas capacidades o habilidades cognitivas y operativas desarrolladas en lo policías. También se da importancia a competencias de tipo personal, vinculadas con la caracterización psicosocial de la persona y los vínculos que establece con su entorno (las personas con las que interactúa y las situaciones a las que se enfrenta). Una de estas competencias son las *actitudes*, que para el caso serán entendidas en su manifestación positiva como la predisposición favorable de las ideas, comportamientos y sentimientos o motivaciones de los policías dirigidos hacia las personas, situaciones, enfoques, prácticas, grupos humanos.

2.6.2 Exigencias emocionales en el ámbito policial

Se debe tener en cuenta que el riesgo físico, el uso de armas, la exposición a ofensas personales y a gestos hostiles, la exposición a víctimas sobrevivientes, la exposición a cadáveres y restos orgánicos o el riesgo de ser manipulados. Partiendo de estos elementos, se ofrecen algunos ejemplos de tareas policiales que los contienen, por ejemplo: las operaciones de alto riesgo, el manejo habitual de armas, la intervención ante disturbios o manifestaciones, la protección de imputados por delitos que generan alarma social, la atención a víctimas de agresiones sexuales. Cada una conlleva una manifestación emocional principal, potencialmente inducida por cada elemento característico de estas tareas policiales con exigencia emocional de trabajo (miedo, ansiedad, tristeza, ira, compasión, asco, empatía inducida, asco moral o culpa).

Harvey, Lintz & Tidwell (1997) citado por Puelles Casnave (2012) afirman: que los ciudadanos esperan que los agentes de policía se comporten de modo estereotipado, mostrándose fuertes frente a las situaciones difíciles y no manifestando sus propios sentimientos. Por otra parte, Howard, Tuffin & Stephens (2000) señalan que; por una parte, los agentes de policía reconocen

que las emociones requieren ser expresadas para ser vividas de manera sana, pero, por otro lado, la expresión de sus emociones puede comprometer el rendimiento y la firmeza necesaria para llevar a cabo las tareas operativas. Además, las organizaciones policiales contienen exigencias intrínsecas, relacionadas con su estructura jerárquica, con el deber de obediencia o con el secreto profesional, de clara influencia sobre la expresión espontánea de las emociones.

Un factor importante de tener en cuenta, son los contextos sociales, incluidos los laborales, poseen reglas acerca de la manifestación de emociones. En las Policías contemporáneas podemos distinguir las reglas de manifestación derivadas de la función policial de hacer cumplir la ley, esto es, de la intervención frente a la delincuencia, de otras reglas de manifestación derivadas del servicio a los ciudadanos, entre las que se incluyen los servicios humanitarios y la atención a las víctimas de delitos. Al agente policial, se le exige que no manifieste sus propios sentimientos y muestre una expresión física y facial neutra, sólida y controlada ante situaciones de conflicto, manipulación y agresión pero que sea comprensivo, cálido y compasivo ante las víctimas del delito. Se comprende la necesidad de firmeza e incluso ciertas expresiones de cólera, cuando estas manifestaciones permiten efectuar con mayor seguridad y eficacia algunas tareas operativas. Además, la estructura jerárquica, la obediencia debida, el secreto profesional, la necesidad de discreción en circunstancias peligrosas o la necesidad de adaptarse a una nueva identidad, también determinan de manera importante las reglas de manifestación de los agentes policiales.

Entonces, es importante comprender ciertos términos para dar una breve aclaración sobre los estilos de expresión emocional en los policías (simular/disimular). Distintas situaciones sociales pueden requerir que las personas simulen, inhiban, controlen o incluso falseen la expresión de sus emociones y sentimientos. También pueden modular la expresión de su emoción en concordancia con el contexto social en el que se presenta. El término reglas de manifestación alude directamente al efecto del contexto social sobre la manifestación de las emociones. Se trata de normas aprendidas socialmente que regularán la expresión de las emociones. Reglas relacionadas, por ejemplo, con variables como el sexo, la edad, la región de procedencia de la persona que experimenta una emoción. Son normas culturales específicas que indican quién, cómo, cuándo y ante quién se debe expresar según qué tipo de emociones.

Por su relación con las reglas de manifestación, es interesante agregar el término de “disonancia emocional” que alude a la discrepancia estructural entre las emociones que se sienten,

por un lado, y la manifestación emocional que es apropiada y requerida en el contexto laboral, por otra parte (Bakker & Heuven, 2006. p. 426). También se relaciona el concepto de disonancia emocional con el de disonancia cognitiva y se sugiere que la disonancia emocional podría generar los mismos mecanismos psicológicos que la disonancia cognitiva.⁶

De acuerdo a (Atkinson & Hilgard's, 2003, p. 584). Bakker & Heuven, (2006) recuerdan que, en la disonancia cognitiva, la incompatibilidad entre dos cogniciones ayudará a crear nuevos pensamientos y que lo mismo sucederá con las emociones, su disonancia hará que se desarrollen otras emociones nuevas. Textualmente, indican que la incompatibilidad entre dos cogniciones: Sirve de fuerza motriz que impulsa a la mente para adquirir o inventar nuevos pensamientos o creencias, para modificar creencias existentes, así como para reducir la cantidad de disonancia o conflicto entre las cogniciones. En esta línea, sugieren que la disonancia emocional se puede reducir mediante la eliminación de emociones disonantes, o mediante la adición de nuevas emociones consonante.

También se debe de tener en cuenta la realidad contextual, que están sometidos las personas. Plantea; Castro, Orjuela, Lozano, Avendaño & Vargas (2012) el hacer cumplir la ley, mantener el orden y, a la par, ofrecer un servicio orientado a la comunidad, son tareas que pueden generar una alta incompatibilidad de expectativas de conducta y pueden ubicar al policía en un estado de confusión acerca de cuál es el rol que exactamente debe cumplir.

Parte de las tareas policiales exigen al policía que ejerza su función con autoridad, mando y cierta frialdad. Precisan mantener una distancia, respeto y control que les facilite una mayor seguridad, pero, por otro lado, se espera que el policía sea cálido, compasivo y que entienda a la comunidad a la que orienta su servicio. Como lo plantea la reforma del policía comunitario.

⁶ Festinger, 1957, se refiere al estado de incomodidad provocado por las cogniciones incoherentes, tienden a mantener coherencia y consistencia entre las acciones y los pensamientos. Cuando no es el caso, las personas experimentan un estado de disonancia cognitiva

2.6.3 La labor de agente policial en el contexto salvadoreño.

Los agentes policiales en la realidad salvadoreña a diario se encuentran situaciones exigentes a nivel emocional y psicológico, ya que:

- 1) Los eventos, tareas y situaciones presentes en la función policial conllevan a evocar emociones en el agente.
- 2) Las cualidades emotivas que pueden ser reforzadas por el contenido del trabajo.
- 3) La frecuencia e intensidad emotiva de las tareas, situaciones o eventos con exigencia emocional de trabajo.
- 4) La respuesta del agente ante la emoción evocada por la tarea.

Datos estadísticos reflejan que en el Territorio Salvadoreño se despliegan 28,000 policías operativos, lo que significa que hay una tasa aproximada de 3.58 agentes por cada 1,000 personas. De esa afirmación podemos inferir la sobrecarga laboral que exige a estas personas cuidar de determinada población en sus jornadas laborales, según la ley de la carrera policial, determina que el horario no debe exceder las 44 horas semanales. Según la noticia periódica de noviembre de 2017⁷ que plantea acerca de la sobrecarga laboral que se determinaba en una nueva directriz donde los agentes contarían con un horario de 6x3 que quiere decir seis días trabajados por tres días de descanso. La noticia hace énfasis en las malas condiciones que propicia dicha directriz, puesto que el cansancio no solo es físico, si no mental y claramente un desgaste psicológico.

Teniendo en cuenta los aspectos anteriores como intervinientes en el desempeño laboral de los agentes, es necesario relacionar esto al desgaste emocional que se percibe desde el puesto debido a las condiciones precarias para su pleno desempeño. O al menos el más adecuado.

Datos alarmantes de noticias nacionales reflejan la poca cobertura profesional en el ámbito de la salud mental, como país se cuenta con una población risiblemente pequeña en comparación a la población policial total, según la noticia publicada en septiembre del 2018⁸, donde la institución confirma que solo hay 33 psicólogos/as para atender casi 28,000 agentes a la actualidad. Es decir que existe la mínima posibilidad de ser intervenido psicológicamente dentro de las instalaciones

⁷ Castillo G. (NOV 24, 2017) Policías denuncian sobrecarga laboral. *Elsalvador.com* Recuperado de: <https://www.elsalvador.com/noticias/nacional/422586/policias-denuncian-sobrecarga-laboral/>

⁸ Luna S. (SEP 29, 2018) Un sicólogo para atender 848 policías. *Elsalvador.com* Recuperado de: <https://www.elsalvador.com/noticias/nacional/523130/un-sicologo-para-atender-848-policias/>

de la Policía Nacional Civil, y que generalmente las acciones van encaminadas a contrarrestar las delicadas cifras de suicidio (134 suicidios en 25 años desde la creación de la PNC, a partir de la creación por los acuerdos de paz) ⁹entre los agentes como en las emergencias “psicológicas” que así denomine cada delegación y subdelegación.

Esta información indica la preocupante problemática que atañe a las personas que velan por la seguridad nacional, para el país que desprotege la salud mental de quienes protegen a la población. Y que plateado en el apartado anterior se les exige la elocuencia emocional, para regular sus estados de ánimos, de coerción a empatía, de sensibilidad a ecuanimidad absoluta y de valentía ante el peligro externo, cuando desde el interior ya sobrellevan sus problemas individuales y familiares.

⁹ Marroquín D. (ENE 06, 2018) 134 agentes se han suicidado desde que se creó la PNC. *Elsalvador.com* Recuperado de: <https://www.elsalvador.com/noticias/nacional/436018/134-agentes-se-han-suicidado-desde-que-se-creo-la-pnc/>

CAPITULO III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1 Diseño de estudio.

El diseño de la investigación, *no experimental transeccional descriptivo*; ya que lo que se hace es observar el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlo, como señala Kerlinger 1979 que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o no deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo (Sampieri, 2010). Se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Debido a que se hará un diagnóstico para obtener los estilos de expresión emocional con el objetivo de obtener información necesaria para diseñar un programa de intervención psicológica para el adecuado control y regulación emocional con el propósito de mejorar la expresión emocional en los agentes operativos de la Policía Nacional Civil.

3.2 Enfoque de estudio.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo.

3.3 Tipo de estudio.

El tipo de investigación es descriptiva debido a que se pretende analizar las características de los estilos de expresión emocional y como se manifiestan en el personal operativo de la División de Emergencias del 911 de la Policía Nacional Civil, además se busca determinar el grado e impacto que ejerce en la calidad de vida de los agentes policiales, la aplicación de un plan de intervención enfocado al adecuado control y regulación emocional.

3.4 Población y muestra.

La población fue constituida por agentes operativos de la Policía Nacional Civil de la Delegación Flor Blanca ubicada en la 4ta. Calle Poniente, Colonia Flor Blanca de San Salvador. La delegación cuenta con un total de 445 agentes operativos tanto masculinos como femeninos, de los cuales se extraerá una muestra de 100 agentes para la obtención del diagnóstico, posteriormente con base a los resultados se seleccionarán a los participantes del programa de intervención.

La muestra que se seleccionó fue no probabilística tipo intencional debido a que se busca que cumplan con las características de: ser agentes operativos de la unidad de emergencias del 911

que estén constantemente en el campo y presenten problemas en la expresión emocional de acuerdo a los resultados de las pruebas.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la siguiente investigación se utilizará la siguiente técnica e instrumentos para la obtención de información.

3.3.1 Técnica.

Se refiere a un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos. Tamayo (1998). Entonces se propone para recolectar y analizar la información, en unidades y personas de un colectivo determinado, se utilizará las pruebas psicométricas. (Inventarios y escalas estándar)

3.3.2 Instrumentos

Bernardo y Caldero (2000) consideran que los instrumentos es un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

Inventario de inteligencia emocional de Barón Ice-ja Versión Adaptada (E-QI Barón Emotional Quotient Inventory).

La prueba incluye 133 ítems cortos, se requiere aproximadamente de 30 a 40 minutos para completarlo, es adecuado para individuos de 16 años o más. La evaluación genera los resultados de tres escalas de validez, un resultado de coeficiente emocional (CE) total, resultados de cinco escalas compuestas y los resultados de quince subescalas de evaluación de las aptitudes emocionales de la personalidad como determinantes.

Explorando las siguientes áreas:

Componente intrapersonal.

Conocimiento emocional de sí mismo (CM): La Capacidad del individuo de reconocer sus propios sentimientos. Seguridad (SE): Capacidad que tiene el individuo de expresar sus sentimientos, creencias y pensamientos. Autoestima (AE): Capacidad que muestra de aceptarse a sí mismo. Autorrealización (AR): capacidad para desarrollar sus propios potenciales. Independencia (IN): la capacidad para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar, sin mostrar dependencia emocional.

Componente interpersonal.

Relaciones interpersonales (RI): Capacidad de establecer, mantener relaciones mutuamente satisfactorias. Responsabilidad Social (RS): Capacidad de ser colaborador, cooperador y constructivo en un grupo social. Empatía (EM): Capacidad de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás.

Componentes adaptabilidad.

Solución de problemas (SP): identificar y definir los problemas, así como para generar y aplicar solicitudes efectivas. Prueba de la realidad (PR): capacidad evaluar la correspondencia entre lo que experimenta y lo que objetivamente existe. Flexibilidad (FL): Capacidad de adecuar sus propias emociones, pensamientos y comportamientos a distintas situaciones y condiciones cambiantes.

Componentes manejo de la tensión.

Tolerancia a la tensión (TT): capacidad de resistir a circunstancias adversas y situaciones llenas de tensión sin “desmoronarse” enfrentando activa y positivamente la tensión. Control de los impulsos (CI): Capacidad para resistir y controlar un impulso, arranque o tentación de actuar.

Componente estado de ánimo general.

Felicidad (FE): Capacidad de sentirse satisfecho con su propia vida, disfrutar de sí mismo. Optimismo (OP): Capacidad de mantener una actitud positiva.

Utilizando una muestra estadística peruana descriptiva de los puntajes directos alcanzados en el I-CE Se pueden apreciar la media y la desviación estándar los índices de validez.

Inventario de Expresión de Ira Estado-Rasgo (STAXI- 2) (Spielberger, 1999; adaptación española de: Miguel Tobal, Casado, Cano Vindel & Spielberger, 2001).

Inventario de Expresión de Ira Estado-Rasgo guiado en su desarrollo por los estudios sobre las características de la ira y sus efectos en la salud mental y física. Utilizado para evaluar estado,

rasgo de ira y expresión. Y un índice general de ira. Contiene 49 ítems de opción múltiple, con una duración aproximada de 10 a 15 minutos, para aplicación individual o colectiva desde adolescentes y adultos. Baremos de población general (varones y mujeres, adultos y jóvenes).

ESCALAS Y SUBESCALAS DEL STAXI-2

1. Estado. 1. Deseos de expresar enojo. (Reactivos 1-10)
2. Sentimiento de enojo. (Reactivos 11-15)
2. Rasgo. 1. Temperamento iracundo. (Reactivos 16-20)
2. Reacción de enojo. (Reactivos 20-25)
3. Expresión y Control. 1. Control externo del enojo. (Reactivos 26-31)
2. Control interno del enojo. (Reactivos 31-37)
3. Expresión externa del enojo. (Reactivos 38-43)
4. Expresión interna del enojo. (Reactivos 44-49)

EHS, Escala de Habilidades Sociales. Elena Gismero Gonzales. Universidad Pontificia Comillas (Madrid) Facultad de Filosofía y letras, sección Psicología.

Este test es utilizado para evaluar la asertividad de adolescentes o adultos, cuando las personas presenten un déficit de habilidades sociales, se puede aplicar en el ámbito clínico. Mide: Asertividad, habilidades sociales y los factores específicos son la autoexpresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. Cuenta con 33 ítems de opción múltiple, su aplicación es individual o colectiva, tiempo de aplicación límite o promedio: de 10 a 15 minutos, Población a la que se le aplica: Adolescentes y adultos., Finalidad: Evaluación de la aserción y las habilidades sociales, la información de tipificación: Baremos de población general (varones y mujeres, adultos y jóvenes).

3.6 Procedimiento.

A continuación, se describe el proceso que se llevó a cabo en la investigación presentada en este documento:

Se Inició conformando el equipo de investigación de tres personas máximo, se dispuso la búsqueda del tema de investigación. Titulado “Estilos de Expresión Emocional del personal operativo de la Delegación del 911 Sede Flor Blanca, y elaboración e implementación de un Programa para el Adecuado control y regulación emocional”. Una vez determinado y aprobado el tema se procedió a buscar información bibliográfica sobre estudios hechos acerca de la investigación. Se procedió a realizar el planteamiento del problema donde se identificaron a) situación problemática, b) enunciado del problema, c) justificación, d) objetivos, e) delimitación (espacial, social, temporal), f) alcances y limitaciones. Posteriormente se procedió a revisar teorías pertinentes al tema, para realizar el marco teórico y buscar los instrumentos que midieran de forma fiable el fenómeno que se busca investigar, se escogieron 3 pruebas las cuales son: Inventario de inteligencia emocional de Barón Ice, Inventario STAXI-2, y la Escala de Habilidades Sociales.

La recolección de los insumos fue por medio de la aplicación de tres pruebas psicométricas en el siguiente orden: inventario de inteligencia emocional de Barón-Ice, la aplicación fue grupal y directa. Según su extensión en grupos de 25 por cada visita, en un tiempo aproximado de 45 min, en otra sesión se aplicaron las siguientes pruebas: inventario Staxi-2 y Escala de Habilidades Sociales, de forma grupal. Los investigadores se encontraban presentes para solventar las dudas que se suscitaron sobre la aplicación de las pruebas, finalmente de las sesiones de aplicación se procedió a calificar y organizar la información obtenida, por medio de las herramientas de Excel se clasifico la información para poder realizar el diagnóstico y determinar las áreas a intervenir para la elaboración del programa de intervención.

El programa de intervención psicoterapéutico fue enfocado en trabajar sobre las áreas de Relaciones Interpersonales y el adecuado manejo de la ira y el control de impulsos, se elaboró un programa que consto de 22 sesiones de intervención, 10 referidas a las relaciones interpersonales y 12 al manejo de la ira y control de impulsos. (Ver anexo #1 programa psicoterapéutico, página 86)

Se procedió a la aplicación de dicho programa, organizado para desarrollarse 2 veces por semana en jornadas de 90 min, iniciando la aplicación el día lunes 20 de agosto de 2018 y finalizando el día miércoles 31 de octubre de 2018, para la participación en el programa, empleamos formas de comunicación para la difusión de la existencia del programa a 51 personas que cumplían con las características para participar en él, de dicha convocatoria se vieron

interesados 42 los cuales participaron de forma ocasional en algunos casos, y otros de forma constante. Respectivamente 25 personas (promedio 18 por sesión) participaron en el programa de Relaciones Interpersonales. Y 28 de 30 inscritos (tras desertar 2 del programa) en el programa para el manejo de la ira y el control de impulsos, (promedio de 20 por sesión). Finalizando con la última jornada donde se aplicaron dos pruebas de las tres aplicadas al inicio, Inventario de inteligencia emocional Barón-ice y el inventario de estado-rasgo de ira STAXI-2, una vez aplicados se procedió a la calificación y organización de los datos para hacer las respectivas comparaciones sobre el impacto del programa de intervención aplicado, y realizar el análisis de los resultados obtenidos en las personas participantes del programa, finalmente se elaboran las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.7 Presupuesto financiero.

Para lograr la realización, investigación y culminación del presente trabajo de grado, se consideran necesarios los siguientes gastos.

PRESUPUESTO	
Papelería	\$ 200.00
Depreciación de electrónicos	\$ 100.00
Material didáctico y terapéutico	\$150.00
Transporte y alimentación	\$ 180.00
Anillados	\$ 22.00
Discos Compactos	\$ 3.00
Total:	\$ 655.00

3.8 Cronograma.

		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																																											
Nº	ACTIVIDADES	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Validación de tema, e inscripción de grupo de tesis																																												
2	Contacto y definición de asesor para el proceso de grado																																												
3	Primera reunión informativa con asesor para la iniciación del proceso de tesis																																												
4	Primer contacto con la institución que se realizará la investigación																																												
5	Presentación de tema de investigación.																																												
6	Preparación y elaboración del anteproyecto																																												
7	Entrega de avances de capítulo 1 y 2 de proceso de tesis																																												
8	Definición de instrumentos de aplicación y metodología de la investigación																																												
9	Revisión y aprobación de instrumentos de aplicación por parte de asesor																																												
10	aplicación de instrumentos para el diagnóstico																																												
11	Elaboración de análisis e interpretación de la información																																												
12	Elaboración de propuesta de intervención																																												
13	Revisión y aprobación del programa de intervención																																												
14	Aplicación de programa de intervención																																												
15	Elaboración de informe final de resultados																																												
16	Presentación de informe final																																												
17	Impresión de informe y defensa del proceso de tesis																																												

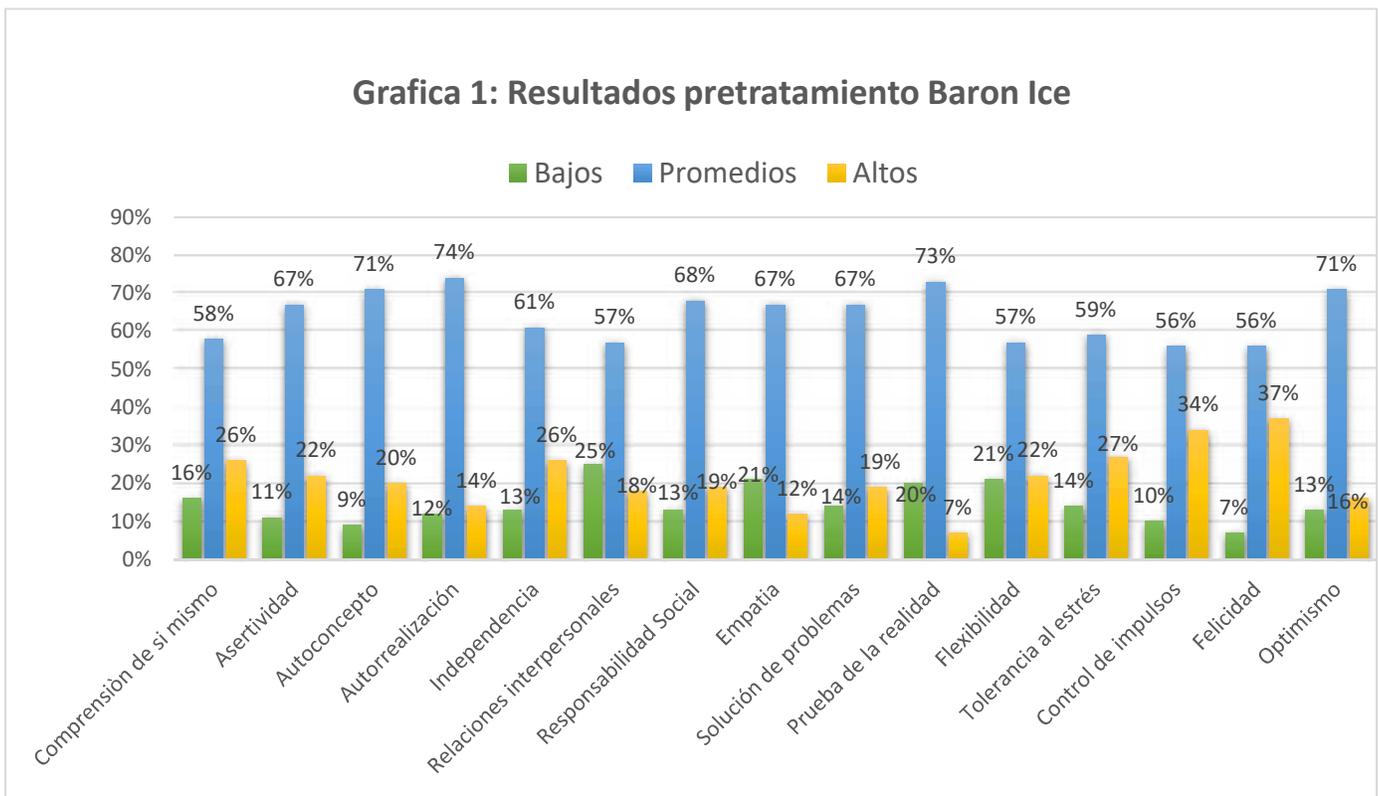
CAPITULO IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Interpretación de resultados, en las pruebas pretratamiento.

A continuación, se presenta un análisis de los resultados obtenidos en las siguientes pruebas: Barón-Ice, Staxi-2 y Escala de Habilidades Sociales. Se procede a realizar la integración de los resultados, considerando y priorizando los aspectos principales que convergen para determinar los estilos de expresiones emocionales y los niveles de adecuación o deficiencia que presentan los agentes policiales de la unidad 911 de la subdelegación Flor Blanca.

Inventario de Barón-Ice

El inventario Barón-Ice mide quince factores de la inteligencia emocional que se agrupan en cinco componentes conceptuales que generan un cociente emocional. Para la interpretación, se presenta una gráfica que contiene los resultados obtenidos por la muestra en cada uno de los quince factores de la inteligencia emocional.



Grafica 1: Resultados del pre tratamiento en los subcomponentes del Inventario de Baron-Ice.

En la figura 1, se presentan las puntuaciones obtenidas por la muestra en cada uno de los 15 subcomponentes del Barón-Ice. En esta prueba un puntaje alto indica presencia de la habilidad o capacidad emocional muy desarrollada, un puntaje promedio indica que la habilidad evaluada está ligeramente desarrollada o capacidad emocional buena, un puntaje bajo indica ausencia de la habilidad y dificultad en la capacidad emocional. El puntaje más significativo es el subcomponente de las relaciones interpersonales con un puntaje total de 25, esto significa que un 25% de un 100% de la muestra presentan dificultades en dicho subcomponente.

Componente intrapersonal

De acuerdo a los resultados en la **Comprensión emocional de sí mismo** un 16% de la muestra presenta deficiencia en tener la habilidad para percatarse y comprender los propios sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos. En la **Asertividad** un 11% de la muestra carece de la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender sus derechos de una manera no destructiva. Y un 13% en **Independencia** para auto dirigirse, sentirse seguro de sí mismo en sus pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar sus decisiones.

Componente interpersonal

En el componente **Relaciones interpersonales** un 25% de la población tiene deficiencia en establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad. **En Responsabilidad social** un 13% no tiene habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y es miembro constructivo del grupo social. En **Empatía**. Un 21% carece de la habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.

Componente de adaptabilidad

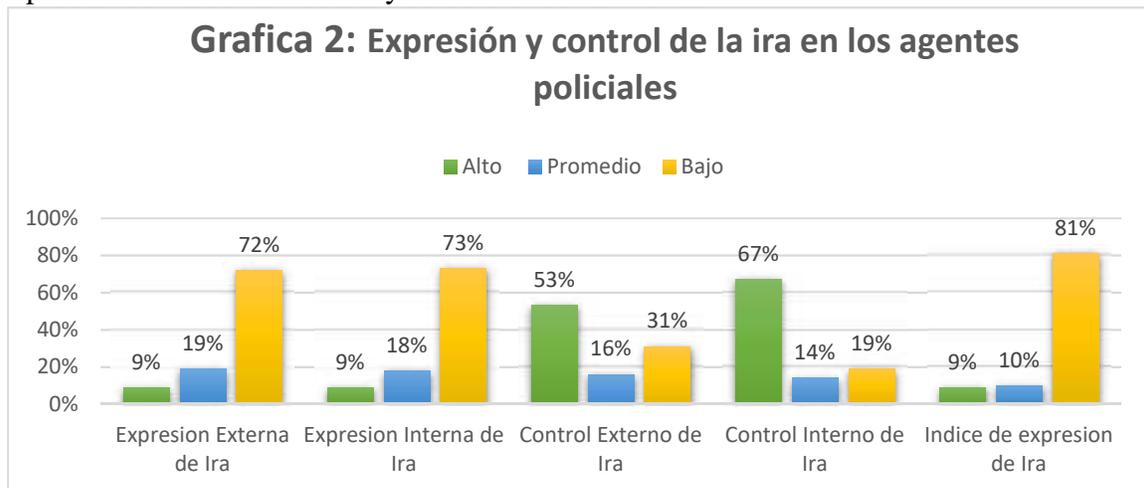
En la **Solución de problemas** un 14% de la población presenta dificultad, es decir; una falta de habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. En **Flexibilidad** un 21% carece de habilidad para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas en situaciones cambiantes.

Componente del manejo del estrés

En este aspecto debe entenderse **tolerancia al estrés** como la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin desmoronarse, enfrentando activa y positivamente el estrés, solo un 14% de la muestra presenta deficiencia en el factor. Un 10% muestra un bajo **Control de los impulsos** que indica falta de habilidad para resistir o postergar un impulso a tentaciones para actuar y controlar sus emociones.

STAXI- 2, Inventario de Expresión de Ira Estado-Rasgo.

El Inventario de Expresión de Ira Estado-Rasgo de la ira, se utilizó para evaluar los niveles de expresión de ira de la muestra y su control de la misma.



Grafica 2. Resultados de la prueba staxi-2 en las áreas de Expresión y control de la ira en los agentes policiales

Para la interpretación de esta prueba, en los componentes **expresión externa e interna de la ira** junto con el índice de **expresión de ira**, puntajes altos indican mayor expresión y dificultad para controlar la ira, puntajes bajos indican que se maneja la habilidad de control de la ira. En el caso del control externo e interno de la ira, los puntajes se invierten, a mayor puntaje menor dificultad para controlar la ira, a menor puntaje, mayor dificultad para el control de la ira. En todos los componentes un puntaje promedio indica un ligero o parcial control y expresión de ira.

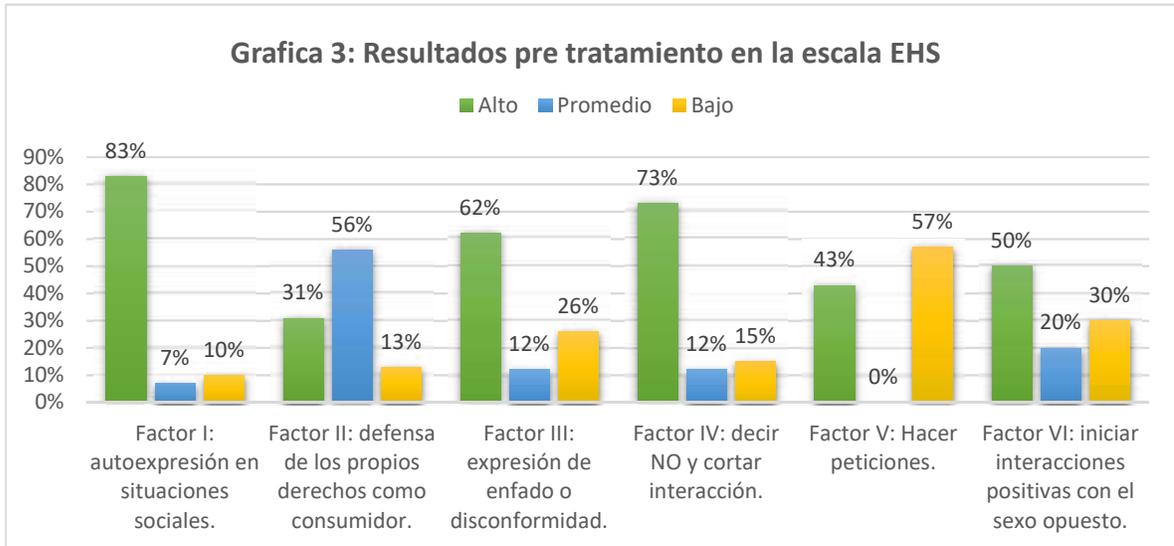
Según los resultados el **Control externo de la ira**, un 31% de la población obtuvo puntuaciones que revelan un mínimo control de su ira lo que indica que manifiesta conductas

afectando personas u objetos perturbando su entorno. De igual manera en lo que respecta al **Control interno de la ira** un 19% presenta deficiencia en este aspecto lo que indica que no intenta controlar sus sentimientos de ira y se le dificulta entrar en un estado de sosiego, pasa mucho tiempo en lograr tranquilidad.

En el subcomponente de **Expresión externa de la ira** un 9 % obtuvo resultados altos lo que indica que experimentan su ira con conductas agresivas dirigidas a personas u objetos que se encuentren a su alrededor. De igual manera en **Expresión interna de ira** un 9% de la población indica que experimentan intensos sentimientos de ira y tienden a suprimirlos, afectando su bienestar de manera prolongada. En el caso de **índice de expresión de ira** el 9% son de extremo riesgo, presentan un alto indicador de ira crónica

EHS, Escala de Habilidades Sociales.

La Escala de Habilidades Sociales permite conocer el estilo comunicacional predominante en la persona, puede ser pasivo, asertivo y agresivo.



Grafica 3. Resultados de la Escala de Habilidades Sociales aplicado a los agentes policiales

En la gráfica 3, se presentan las puntuaciones obtenidas por la muestra en cada uno de los seis factores de la Escala de Habilidades Sociales. Para la interpretación de la prueba, un puntaje alto indica habilidad desarrollada, un puntaje promedio indica que la habilidad está ligeramente desarrollada, y un puntaje bajo indica dificultades en la habilidad.

En el factor **autoexpresión en situaciones Sociales** un 10% tiene deficiencia, indicando dificultad para expresar las propias opiniones y sentimientos, de forma espontánea y sin ansiedad, en situaciones como entrevistas laborales tiendas y lugares oficiales, en grupos y reuniones sociales.

El factor **Defensa de los propios derechos como consumidor**, un 13% indica dificultad para expresar asertivamente conductas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situaciones de consumo (no dejar “colarse” a alguien en una fila o en una tienda, pedir a alguien que habla en el cine que se calle, pedir descuentos, devolver un objeto defectuoso.)

En el factor **Expresión de enfado o disconformidad**, un 26% presenta la tendencia en la idea de provocar conflictos o confrontaciones con otras personas; lo que indica dificultad para expresar discrepancias y el preferir callarse lo que le molesta con tal de evitar posibles conflictos con los demás.

En el **factor decir no y cortar interacciones**, un 15% Refleja dificultad en la habilidad para cortar interacciones que no se quieren mantener, así como el negarse a prestar algo cuando nos disgusta hacerlo (tanto con un vendedor, como con amigos que quieren seguir charlando en un momento en que quiere interrumpir la conversación, o con personas con las que no se desea seguir saliendo o manteniendo la relación.

En el factor **Hacer Peticiones** dimensión que refleja la expresión de peticiones a otras personas de algo que deseamos, sea a un amigo (que nos devuelva algo prestado, o nos haga un favor), o en situaciones de Consumo (en un restaurante no nos traen algo tal como lo pedimos querernos cambiarlo, o en una tienda nos dieron mal el cambio). Un 57% presenta dificultad para expresar peticiones de lo que queremos a otras personas.

En el factor de **Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto**, un 30% de la población tiene dificultad en esta ocasión de hacer intercambios positivos para llevar a cabo de forma espontánea y sin ansiedad tales conductas con el sexo opuesto (una conversación, pedir una cita) y de poder hacer un cumplido, un halago, hablar con alguien que te resulta atractivo.

4.2 Análisis e integración de datos obtenidos en el pretratamiento.

De acuerdo con los resultados obtenidos como resultado de la evaluación y análisis de las pruebas de Barón-Ice, Staxi-2 y el EHS, se procede a realizar la integración de resultados priorizando los componentes o sub escalas de cada prueba que tienen mayor relación con los estilos de expresión emocional y en los que los sujetos de la muestra presentan puntajes bajos.

La siguiente tabla presenta áreas y puntajes bajos o inadecuados obtenidos por la muestra en cada prueba aplicada, resaltando los componentes o sub-escalas que serán priorizadas y serán parte del programa de intervención para el fortalecimiento y mejoramiento de las mismas y de la expresión emocional.

En la tabla 1, en la prueba del Barón-Ice, los sujetos de la muestra presentan dificultades en el sub componente de relaciones interpersonales, con un puntaje de 25% de la muestra, este subcomponente se relaciona con el factor seis del EHS que es iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, en el cual un 30% presenta dificultades. Estas personas adoptan los estilos de expresión emocional de huida, evitación y distanciamiento, adoptando un rol pasivo de expresión emocional.

Se presentan dificultades mínimas en la flexibilidad, subcomponente necesario para realizar un ajuste adecuado de pensamientos, emociones y sentimientos a situaciones cambiantes, esto posiblemente se deba a que los agentes se ven expuestos a situaciones estresantes en las que enfrentan disonancia emocional (Bakker & Heuven, 2006) la cual alude a la adaptación emocional en las que se les demanda ser personas fuertes, sólidas y firmes frente a situaciones difíciles sin expresar sentimientos; a la vez se les pide que ante servicios humanitarios, servicios sociales y atención a víctimas se muestren empáticos, solidarios, humanos y asertivos. Un 21% de la muestra presenta dificultad en esa área.

Los evaluados presentan dificultad con la empatía, un 21% tienen dificultad en dicha área, este subcomponente es muy demandado por la población salvadoreña hacia agentes de la PNC al momento de atención a víctimas debido a la naturaleza de su trabajo, a falta de empatía hay poco autocontrol y planificación para resolver problemas dos estilos de expresión emocional que se esperan en agentes, lo que puede traducirse como conductas agresivas y egoístas.

En el STAXI-2, los sujetos de la muestra presentan dificultades con el control interno y externo de la ira, adoptando estilos de expresión emocional de confrontamiento, teniendo poca valoración positiva y autocontrol. No se preocupan por adoptar un estilo pasivo hacia los demás. En la prueba EHS, el factor tres que corresponde a la expresión de enfado o disconformidad, un 26% de la muestra tienen dificultades para expresar discrepancias y no lo hacen de manera adecuada, esto puede generar problemas en su entorno y pocas habilidades asertivas

Tabla 1, frecuencia de los resultados bajos o deficientes en los componentes y sub-escalas de las pruebas aplicadas.

Barón-ice		STAXI-2			EHS	
Componente o sub-escala	Sujeto	Componente o sub-escala	Sujeto		Componente o sub-escala	Sujeto
	Deficiente		Alto	Baja		Inadecuado
Conocimiento de sí mismo	16%	Expresión externa de la ira	9%		I. Autoexpresión En Situaciones Sociales	10%
Asertividad	11%	Expresión interna de la ira	9%		II. Defensa de propios derechos del consumidor	13%
Autoconcepto	9%	Control Externo De La Ira		31%	III. Expresión de enfado o disconformidad	26%
Autorrealización	12%	Control Interno De La Ira		19%	IV. Decir No Y Cortar Interacción	15%
Independencia	13%				V. Hacer peticiones	57%
Relaciones interpersonales	25%				VI. Iniciar interacciones con el sexo opuesto	30%
Responsabilidad social	13%					
Empatía	21%					
Solución de problemas	14%					
Prueba de la realidad	20%					
Flexibilidad	21%					
Tolerancia a la tensión	14%					
Control de impulsos	10%					
Felicidad	7%					
Optimismo	13%					

En la siguiente, la tabla 2 se presenta los sujetos de la muestra que presentaron dificultades en las sub escalas del Barón-Ice. En primer lugar, relaciones interpersonales con un total de 25%, seguido de empatía con un 21% y flexibilidad un 21%. Entendiéndose áreas significativas para la adecuada expresión emocional, por la tanto es necesario intervenir a los siguientes candidatos.

Tabla 2, Sujetos con dificultades en las áreas priorizadas del Barón-Ice.

N°	Nombre	Edad	Relaciones Interpersonales	Valoracion	Empatia	Valoracion	Flexibilidad	Valoracion
6	Sujeto 1	48	✖ 65	Baja	✖ 78	Baja	✔ 121	Alta
7	Sujeto 2	21	✖ 84	Baja	✔ 101	Promedio	✔ 88	Promedio
11	Sujeto 3	26	✖ 81	Baja	✔ 105	Promedio	✔ 87	Promedio
12	Sujeto 4	27	✔ 90	Promedio	✔ 86	Promedio	✔ 119	Alta
13	Sujeto 5	21	✔ 86	Promedio	✔ 86	Promedio	✖ 82	Baja
15	Sujeto 6	22	✔ 97	Promedio	✔ 87	Promedio	✖ 84	Baja
18	Sujeto 7	37	✔ 94	Promedio	✖ 84	Baja	✔ 105	Promedio
19	Sujeto 8	34	✔ 91	Promedio	✔ 104	Promedio	✖ 78	Baja
20	Sujeto 9	33	✖ 81	Baja	✖ 75	Baja	✔ 86	Promedio
22	Sujeto 10	27	✖ 71	Baja	✔ 94	Promedio	✔ 88	Promedio
25	Sujeto 11	25	✖ 84	Baja	✔ 94	Promedio	✔ 111	Promedio
27	Sujeto 12	27	✔ 97	Promedio	✔ 118	Alta	✖ 84	Baja
29	Sujeto 13	25	✔ 86	Promedio	✖ 84	Baja	✔ 98	Promedio
32	Sujeto 14	21	✔ 120	Alta	✔ 109	Promedio	✖ 79	Baja
37	Sujeto 15	23	✔ 100	Promedio	✖ 73	Baja	✖ 71	Baja
39	Sujeto 16	24	✔ 100	Promedio	✔ 95	Promedio	✖ 82	Baja
41	Sujeto 17	25	✖ 81	Baja	✔ 86	Promedio	✖ 73	Baja
43	Sujeto 18	22	✖ 84	Baja	✖ 68	Baja	✔ 88	Promedio
44	Sujeto 19	23	✖ 68	Baja	✖ 81	Baja	✖ 79	Baja
45	Sujeto 20	28	✖ 75	Baja	✔ 89	Promedio	✖ 78	Baja
52	Sujeto 21	36	✖ 84	Baja	✔ 98	Promedio	✔ 111	Promedio
60	Sujeto 22	39	✖ 82	Baja	✔ 89	Promedio	✔ 126	Alta
62	Sujeto 23	25	✔ 86	Promedio	✔ 109	Promedio	✖ 84	Baja
65	Sujeto 24	28	✔ 96	Promedio	✔ 94	Promedio	✖ 84	Baja
68	Sujeto 25	23	✔ 114	Promedio	✔ 112	Promedio	✖ 82	Baja
69	Sujeto 26	36	✔ 91	Promedio	✔ 93	Promedio	✖ 78	Baja
70	Sujeto 27	24	✖ 78	Baja	✖ 78	Baja	✔ 103	Promedio
72	Sujeto 28	58	✖ 78	Baja	✖ 82	Baja	✔ 89	Promedio
73	Sujeto 29	28	✖ 82	Baja	✔ 98	Promedio	✖ 79	Baja
74	Sujeto 30	24	✔ 101	Promedio	✖ 82	Baja	✔ 111	Promedio
75	Sujeto 31	20	✔ 107	Promedio	✖ 79	Baja	✔ 113	Promedio
76	Sujeto 32	28	✖ 78	Baja	✔ 87	Promedio	✔ 118	Alta
79	Sujeto 33	38	✖ 75	Baja	✔ 94	Promedio	✖ 79	Baja
80	Sujeto 34	23	✖ 81	Baja	✖ 77	Baja	✔ 91	Promedio
81	Sujeto 35	26	✖ 81	Baja	✖ 71	Baja	✖ 78	Baja
82	Sujeto 36	21	✔ 91	Promedio	✖ 73	Baja	✔ 126	Alta
84	Sujeto 37	25	✖ 79	Baja	✖ 65	Baja	✖ 82	Baja
88	Sujeto 38	52	✖ 65	Baja	✖ 65	Baja	✖ 73	Baja
90	Sujeto 39	42	✔ 90	Promedio	✖ 73	Baja	✖ 84	Baja
91	Sujeto 40	25	✔ 97	Promedio	✖ 84	Baja	✔ 95	Promedio
93	Sujeto 41	32	✖ 71	Baja	✖ 84	Baja	✖ 84	Baja
94	Sujeto 42	41	✖ 81	Baja	✖ 73	Baja	✔ 97	Promedio
95	Sujeto 43	43	✖ 81	Baja	✖ 65	Baja	✔ 97	Promedio
98	Sujeto 44	32	✖ 65	Baja	✔ 89	Promedio	✔ 93	Promedio

En la tabla 3 se presentan los sujetos de la muestra que presentaron dificultades en el control externo e interno de la ira del STAXI-2. Entendiéndose áreas significativas para la expresión emocional adecuada, por la tanto es necesario intervenir a los siguientes candidatos.

Tabla 3, Sujetos con dificultades en las áreas de control interno y externo del STAXI-2.

N°	NOMBRE	EDAD	SEXO	CENTIL		VALORACION	
				C Ext	C. Int	C Ext	C. Int
3	Sujeto 1	35	Masculino	65	20	Medio	Bajo
5	Sujeto 2	28	Masculino	25	90	Bajo	Alto
6	Sujeto 3	48	Masculino	20	99	Bajo	Alto
7	Sujeto 4	21	Masculino	15	95	Bajo	Alto
8	Sujeto 5	25	Masculino	10	15	Bajo	Bajo
11	Sujeto 6	26	Femenino	20	95	Bajo	Alto
13	Sujeto 7	21	Femenino	20	90	Bajo	Alto
14	Sujeto 8	22	Femenino	20	90	Bajo	Alto
15	Sujeto 9	22	Masculino	25	25	Bajo	Bajo
16	Sujeto 10	36	Masculino	99	25	Alto	Bajo
18	Sujeto 11	37	Masculino	15	25	Bajo	Bajo
19	Sujeto 12	34	Masculino	10	15	Bajo	Bajo
20	Sujeto 13	33	Masculino	25	85	Bajo	Alto
22	Sujeto 14	27	Masculino	15	85	Bajo	Alto
23	Sujeto 15	24	Masculino	90	25	Alto	Bajo
26	Sujeto 16	25	Masculino	25	20	Bajo	Bajo
29	Sujeto 17	25	Masculino	10	15	Bajo	Bajo
30	Sujeto 18	49	Masculino	20	75	Bajo	Medio
32	Sujeto 19	21	Masculino	15	80	Bajo	Alto
35	Sujeto 20	30	Femenino	20	95	Bajo	Alto
37	Sujeto 21	23	Femenino	5	5	Bajo	Bajo
43	Sujeto 22	22	Masculino	15	65	Bajo	Medio
44	Sujeto 23	23	Masculino	25	75	Bajo	Medio
47	Sujeto 24	41	Masculino	5	80	Bajo	Alto
53	Sujeto 25	36	Masculino	65	20	Medio	Bajo
55	Sujeto 26	37	Femenino	20	95	Bajo	Alto
59	Sujeto 27	42	Masculino	25	80	Bajo	Alto
62	Sujeto 28	25	Masculino	15	20	Bajo	Bajo
67	Sujeto 29	30	Masculino	60	10	Medio	Bajo
68	Sujeto 30	23	Masculino	99	20	Medio	Bajo
69	Sujeto 31	36	Masculino	70	15	Medio	Bajo
73	Sujeto 32	28	Masculino	20	95	Bajo	Alto
78	Sujeto 33	30	Masculino	15	85	Bajo	Alto
79	Sujeto 34	38	Masculino	5	5	Bajo	Bajo

80	Sujeto 35	23	Femenino	25	85	Bajo	Alto
88	Sujeto 36	52	Masculino	20	60	Bajo	Medio
91	Sujeto 37	25	Masculino	15	15	Bajo	Bajo
93	Sujeto 38	32	Masculino	15	20	Bajo	Bajo
94	Sujeto 39	41	Masculino	99	25	Alto	Bajo

En la tabla 4 se presentan los sujetos de la muestra que presentaron dificultades en el factor III de la prueba de Escala de Habilidades Sociales. Un total de 26 sujetos tienen dificultad en esta área para la expresión emocional adecuada, por lo tanto es necesario intervenir a los siguientes candidatos.

Tabla 4. Sujetos con dificultades en las áreas priorizadas del EHS

p	NOMBRE	EDAD	FACTOR III	valoracion
9	Sujeto 9	40	✘ 25	inadecuado
10	Sujeto 10	41	✘ 40	inadecuado
12	Sujeto 12	27	✘ 40	inadecuado
14	Sujeto 14	22	✘ 40	inadecuado
15	Sujeto 15	22	✘ 10	inadecuado
16	Sujeto 16	36	✘ 15	inadecuado
21	Sujeto 21	23	✘ 25	inadecuado
23	Sujeto 23	24	✘ 40	inadecuado
27	Sujeto 27	27	✘ 25	inadecuado
30	Sujeto 30	49	✘ 40	inadecuado
33	Sujeto 33	29	✘ 40	inadecuado
35	Sujeto 35	30	✘ 40	inadecuado
36	Sujeto 36	23	🟡 50	inadecuado
39	Sujeto 39	24	✘ 5	inadecuado
40	Sujeto 40	31	✘ 25	inadecuado
43	Sujeto 43	22	🟡 50	inadecuado
44	Sujeto 44	23	✘ 25	inadecuado
46	Sujeto 46	23	✘ 10	inadecuado
47	Sujeto 47	41	✘ 25	inadecuado
48	Sujeto 48	43	✘ 40	inadecuado
56	Sujeto 56	27	🟡 50	inadecuado
68	Sujeto 68	23	✘ 25	inadecuado
72	Sujeto 72	58	🟡 50	inadecuado
79	Sujeto 79	38	✘ 3	inadecuado
80	Sujeto 80	23	✘ 40	inadecuado
81	Sujeto 81	26	✘ 40	inadecuado
86	Sujeto 86	25	🟡 50	inadecuado
87	Sujeto 87	33	✘ 25	inadecuado
88	Sujeto 88	52	✘ 40	inadecuado
90	Sujeto 90	42	✘ 15	inadecuado

4.3 Análisis Diagnóstico.

Para llegar a un diagnóstico se toma en cuenta el análisis e interpretación de los datos obtenidos de la muestra y algunas causas significativas que tienen relación con los agentes operativos como: la nula atención psicológica que los agentes reciben, según publicaciones en diarios nacionales (Luna, S, 2018) excesiva sobrecarga laboral (Castillo G. 2017), la condición y naturaleza del trabajo (Pachecho 2004) y la disonancia cognitiva a la que están expuestos los agentes en el contexto social salvadoreño (Bakker, Heuven, 2006). Todos estos factores se incluyen al momento de presentar un diagnóstico para los estilos y perfiles de expresión emocional.

Según el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos de la muestra de 100 agentes operativos de la Policía Nacional Civil de la Delegación Flor Blanca de San Salvador. Un 51% de la muestra presenta alguna deficiencia en al menos una de las tres pruebas, afectando en su perfil y estilos de expresión emocional pasivos-agresivos como el distanciamiento, autocontrol, evitación, confrontación y poca valoración positiva. El área donde presentan mayor índice de dificultad es en la de relaciones interpersonales. En lo que respecta a la ira, también se encuentra un porcentaje significativo que tiene dificultades.

Tomando en cuenta lo anterior se necesita optimizar a la población en estrategias que solvente y mejoren la calidad de vida laboral del agente. Ya que de no ser intervenidas puede generar desatención y conflicto en la unidad reflejándose en poca eficacia laboral.

4.4 Presentación y análisis de resultados del programa de intervención.

Basándose en los resultados del diagnóstico, donde se pretendió medir los distintos estilos de expresión emocional en los agentes operativos de la unidad de emergencias del 911, Delegación Flor Blanca de la PNC, se procedió a diseñar un programa psicoterapéutico para el adecuado control y regulación emocional enfocado a intervenir las áreas más afectadas que fueron: las relaciones interpersonales; manejo de la ira y control de impulsos.

La primera parte del programa constaba de 10 sesiones, enfocadas a mejorar las relaciones interpersonales. Los candidatos a participar en la primera parte del programa eran los agentes de la muestra que obtuvieron una puntuación baja o deficiente en el subcomponente de relaciones interpersonales en la prueba estandarizada del inventario emocional Barón-Ice, siendo un total de 25 agentes, de los cuales en el desarrollo de las sesiones se presentó un promedio de 18.

En el desarrollo de las sesiones se buscaba que los participantes fueran capaces de reconocer las principales emociones, diferenciar entre los conceptos de emoción y sentimiento, que identificaran funciones psicológicas y biológicas básicas de las emociones, describir y determinar las emociones hacia sí mismos y hacia los demás; reconocieran los estilos de comunicación: agresivos y/o manipuladores, asertivos y pasivos, junto a sus características y sus formas de control, se relacionaran y pusieran en práctica técnicas de interacción adecuada con los participantes del mismo programa, además de incluir conceptos tecnológicos a la comunicación actual.

La segunda parte del programa constaba de 12 sesiones, enfocadas a incidir en el manejo de la ira y el control de impulsos. Los candidatos a participar en la segunda parte del programa eran los agentes de la muestra que obtuvieron una puntuación baja o deficiente en control interno y control externo de la ira del inventario de expresión de la ira, STAXI-2, siendo un total de 39 agentes de los cuales 13 presentaron dificultad en el subcomponente de relaciones interpersonales y fueron parte de la primera parte del programa. En el desarrollo de las sesiones se presentó un promedio de 20.

En la segunda área de intervención, para alcanzar el objetivo, se brindó a los participantes psicoeducación enfocada a reconocer funciones psicológicas y fisiológicas de la ira, se desmitificaron ideas en relación al enojo, y se procedió a la identificación de las señales de la ira y como afecta en los pensamientos y decisiones. Se estudiaron técnicas enfocadas a identificar la ira y a potenciar el control de impulsos, técnicas orientadas a entrenar en la detección de pensamientos irracionales y automáticos, también se entrenó en habilidades sociales y conductas alternativas. Se practicaron técnicas de relajación como la respiración diafragmática y relajaciones dirigidas con música, visualización y relajación muscular progresiva.

Al finalizar la ejecución del programa de intervención psicoterapéutico para el adecuado control y regulación emocional se procedió a realizar una evaluación post tratamiento, con el objetivo de identificar si el programa incidió en los participantes para mejorar su inteligencia emocional en las áreas intervenidas y para evaluar la eficacia del mismo, aplicando las pruebas estandarizadas del inventario emocional Barón-Ice y el inventario de expresión de la ira STAXI-2.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos.

Resultados de la prueba pre y post tratamiento del inventario del Barón-Ice.

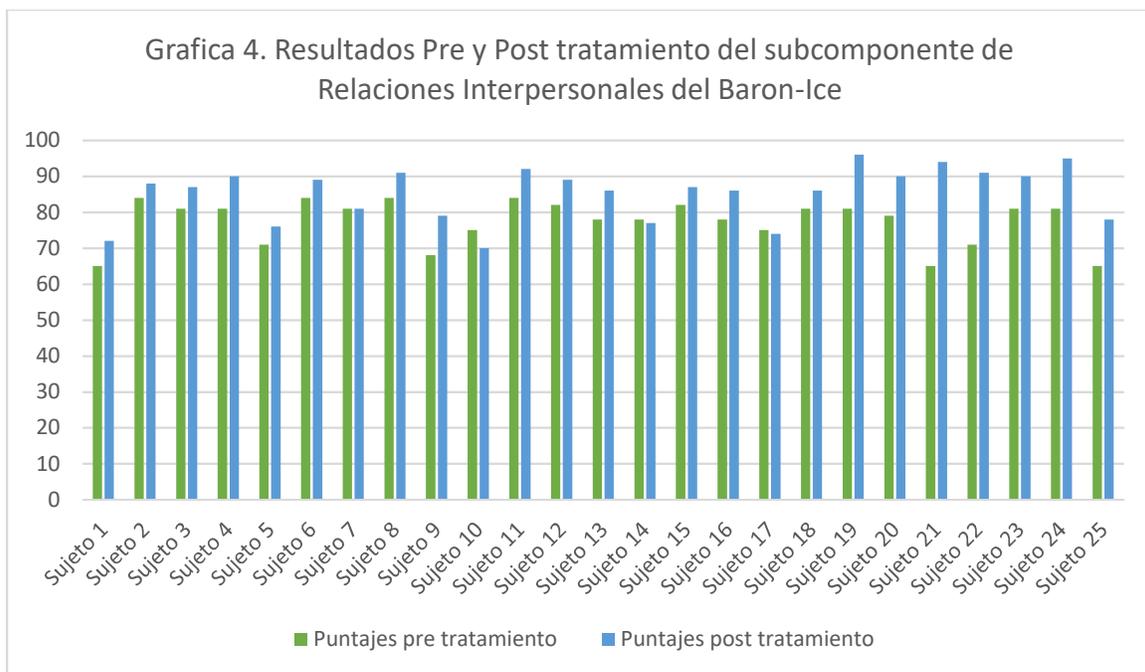
En la primera parte del programa, se abordó el área de las relaciones interpersonales se contó con la participación de un total de 25 participantes. A continuación, se muestran los resultados obtenidos en el pre tratamiento y en el post tratamiento de cada participante.

Tabla número 5. Puntajes obtenidos en el subcomponente de relaciones interpersonales pre y post tratamiento					
N ^a	Nombre	Pre	Resultado	Post	Resultado
1	Sujeto 1	65	Bajo	72	Bajo
2	Sujeto 2	84	Bajo	88	Promedio
3	Sujeto 3	81	Bajo	87	Promedio
4	Sujeto 4	81	Bajo	90	Promedio
5	Sujeto 5	71	Bajo	76	Bajo
6	Sujeto 6	84	Bajo	89	Promedio
7	Sujeto 7	81	Bajo	81	Bajo
8	Sujeto 8	84	Bajo	91	Promedio
9	Sujeto 9	68	Bajo	79	Bajo
10	Sujeto 10	75	Bajo	70	Bajo
11	Sujeto 11	84	Bajo	92	Promedio
12	Sujeto 12	82	Bajo	89	Promedio
13	Sujeto 13	78	Bajo	86	Promedio
14	Sujeto 14	78	Bajo	77	Bajo
15	Sujeto 15	82	Bajo	87	Promedio
16	Sujeto 16	78	Bajo	86	Promedio
17	Sujeto 17	75	Bajo	74	Bajo
18	Sujeto 18	81	Bajo	86	Promedio
19	Sujeto 19	81	Bajo	96	Promedio
20	Sujeto 20	79	Bajo	90	Promedio
21	Sujeto 21	65	Bajo	94	Promedio

22	Sujeto 22	71	Bajo	91	Promedio
23	Sujeto 23	81	Bajo	90	Promedio
24	Sujeto 24	81	Bajo	95	Promedio
25	Sujeto 25	65	Bajo	78	Bajo

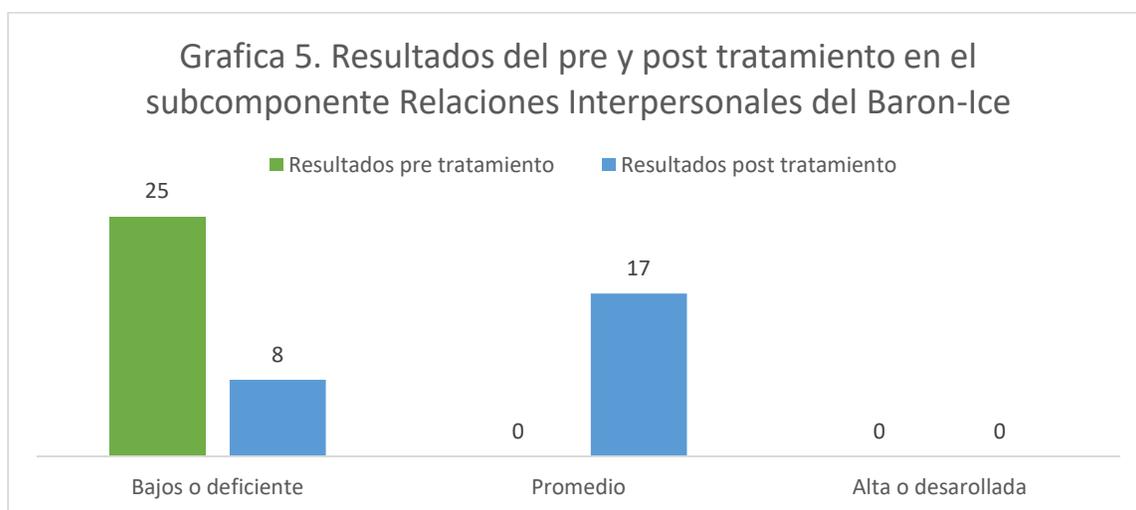
* Los puntajes resaltados en negrita y cursiva son los participantes que también formaron parte de la segunda parte del programa de intervención orientada al control y manejo de la ira.

En la prueba estandarizada Barón-Ice, los puntajes se dividen en bajos, promedios y altos. Serán bajos cuando el número es menor de 84, será promedio cuando el número es igual o mayor a 84 e igual o menor a 114, y será alto cuando sea mayor de 114. El mínimo puntaje que se puede obtener es 65 y el máximo 132.



Grafica 4: En la gráfica 4, se presentan los resultados obtenidos en el pre tratamiento y post tratamiento de los 25 participantes de la primera parte del programa psicoterapéutico para el manejo y regulación emocional. Un total de 17 participantes aumentaron significativamente sus puntajes en comparación con los obtenidos en el pretratamiento, situándose en la categoría de puntaje medio; un participante (sujeto 7) obtuvo el mismo puntaje del pre tratamiento en el post tratamiento; cuatro participantes aumentaron su puntaje, pero continúan en la categoría de puntaje bajo o deficiente. Finalmente hay tres participantes (sujeto 10. Sujeto 14 y sujeto 17) los cuales obtuvieron un puntaje menor que el obtenido en el pretratamiento.

Tabla 6. Resultados comparativos de pre y post tratamiento en relaciones interpersonales			
Pre tratamiento		Post tratamiento	
Puntuaciones altas	0	Puntuaciones altas	
Puntuaciones promedio	0	Puntuaciones promedio	17
Puntuaciones bajas	25	Puntuaciones bajas	8
Total:	25		25



Grafica 5. Se muestran los resultados globales de los participantes de la primera parte del programa psicoterapéutico para el adecuado control y regulación emocional. Se puede observar que de un total de 25 participantes que en la prueba pre tratamiento obtuvieron un puntaje bajo o deficiente, después de la aplicación del programa 17 mejoraron de forma significativa su puntaje pasando de la categoría bajo a promedio, mientras que 8 participantes continúan en la categoría de bajo o deficiente. Ningún participante que participo en el programa logro una calificación de un puntaje alto o desarrollado.

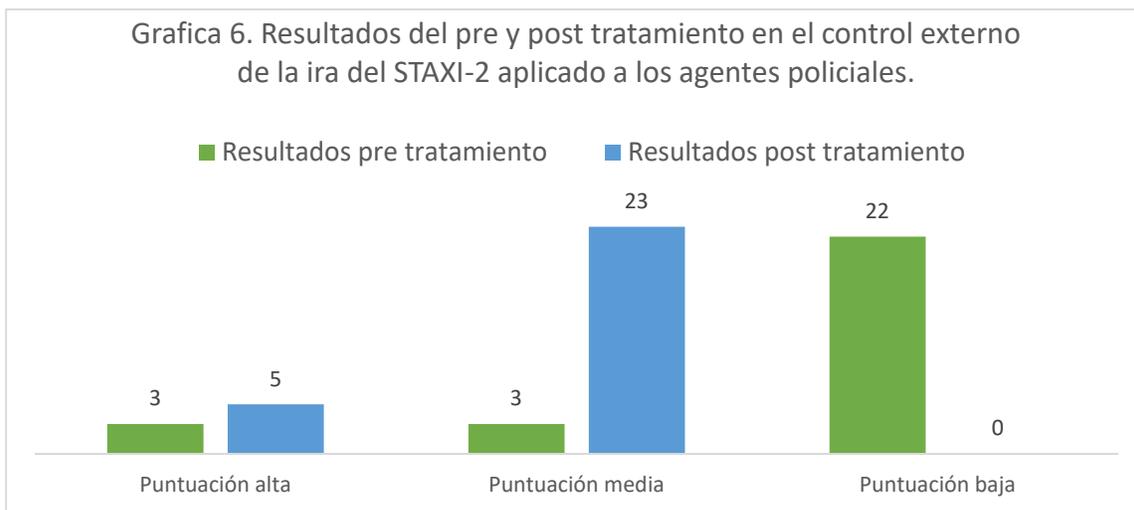
Resultados de la prueba pre y post tratamiento del inventario de expresión de la ira, STAXI-2.

En la segunda parte del programa, se abordó el área de manejo de la ira y control de impulsos, se contó con la participación de un total de 28 personas. A continuación, se muestran los resultados cuantitativos obtenidos por los participantes en el pre y post tratamiento.

Tabla 7. Puntajes obtenidos en el STAXI-2 pre y post tratamiento											
N°	NOMBRE	EDAD	SEXO	Resultados pre tratamiento				Resultados post tratamiento			
				Centil		Valoración		Centil		Valoración	
				C. Ext	C. Int	C. Ext	C. Int	C. Ext	C. Int	C. Ext	C. Int
1	Sujeto 1	35	M	65	20	M	B	70	50	M	M
2	Sujeto 2	28	M	25	90	B	A	60	90	M	A
3	Sujeto 3	48	M	20	99	B	A	60	99	M	A
4	Sujeto 4	21	M	15	95	B	A	50	95	M	A
5	Sujeto 5	25	M	10	15	B	B	35	40	M	M
6	Sujeto 6	26	F	20	95	B	A	80	95	A	A
7	Sujeto 7	21	F	20	90	B	A	60	90	M	A
8	Sujeto 8	22	F	20	90	B	A	40	70	M	M
9	Sujeto 9	36	M	99	25	A	B	90	40	A	M
10	Sujeto 10	33	M	25	85	B	A	55	85	M	A
11	Sujeto 11	27	M	15	85	B	A	60	90	M	A
12	Sujeto 12	24	M	90	25	A	B	85	60	A	M
13	Sujeto 13	25	M	25	20	B	B	55	75	M	M
14	Sujeto 14	49	M	20	75	B	M	60	80	M	A
15	Sujeto 15	21	M	15	80	B	A	60	90	M	A
16	Sujeto 16	22	M	15	65	B	M	45	55	M	M
17	Sujeto 17	23	M	25	75	B	M	45	65	M	M
18	Sujeto 18	41	M	5	80	B	A	30	80	M	A
19	Sujeto 19	37	F	20	95	B	A	50	95	M	A
20	Sujeto 20	23	M	99	20	M	B	65	45	M	M
21	Sujeto 21	36	M	70	15	M	B	80	40	A	M
22	Sujeto 22	28	M	20	95	B	A	55	90	M	A
23	Sujeto 23	30	M	15	85	B	A	40	80	M	A
24	Sujeto 24	23	F	25	85	B	A	60	90	M	A
25	Sujeto 25	52	M	20	60	B	M	45	55	M	M
26	Sujeto 26	25	M	15	15	B	B	50	50	M	M
27	Sujeto 27	32	M	15	20	B	B	40	45	M	M
28	Sujeto 28	41	M	99	25	A	B	99	60	A	M

En la prueba estandarizada inventario de expresión de la ira STAXI-2, los puntajes se dividen en tres categorías que son: puntaje bajo (1-25), medio (26-75) y alto (76-99). El menor puntaje es 5 y el mayor 99. A mayor puntaje, mayor control de la ira, a menor puntaje, menor control de la ira.

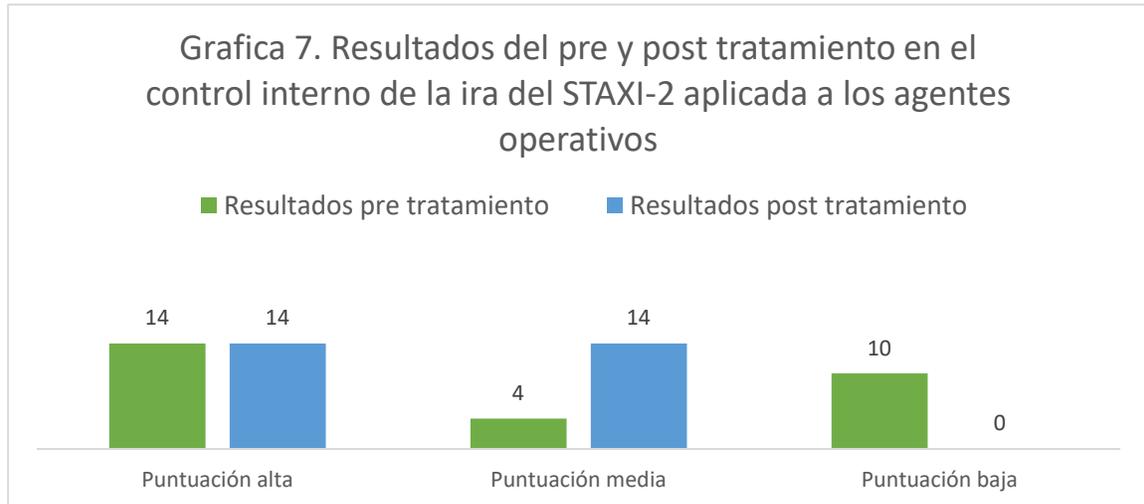
Tabla 8. Resultados comparativos del pre y post tratamiento en el control externo de la ira del inventario STAXI-2			
Pre tratamiento		Post tratamiento	
Puntuaciones altas	3	Puntuaciones altas	5
Puntuaciones medias	3	Puntuaciones medias	23
Puntuaciones bajas	22	Puntuaciones bajas	0
Total:	28		28



Grafica 6. Se muestran los resultados globales del **control externo** de la ira del STAXI-2 de los participantes de la segunda parte del programa psicoterapéutico para el adecuado control y regulación emocional. De un total de 28 participantes, se observa que hubo mejora significativa en todos, puesto que ningún participante obtuvo una puntuación baja en los resultados del post tratamiento. Un 82% de participantes obtuvo una puntuación media, un aumento del 71% a comparación de los resultados del pre tratamiento, esto significa que estos participantes obtuvieron

una calificación mayor colocándose en un mejor control de la ira. En la categoría puntuación alta, se observa que hubo un crecimiento del 7%.

Tabla 9. Resultados comparativos del pre y post tratamiento en el control interno de la ira del inventario STAXI-2			
Pre tratamiento		Post tratamiento	
Puntuaciones altas	14	Puntuaciones altas	14
Puntuaciones medias	4	Puntuaciones medias	14
Puntuaciones bajas	10	Puntuaciones bajas	0
Total:	28		28



Grafica 7. Se muestran los resultados globales en el **control interno** del STAXI-2 de los participantes de la segunda parte del programa psicoterapéutico para el adecuado control y regulación emocional. De un total de 28 participantes, se observa que hubo mejoras significativas. Para la prueba post tratamiento ningún participante obtuvo un puntaje bajo, habiendo una disminución del 35%. Un total de 14 participantes obtuvieron puntajes que los catalogan en puntuación media, hubo un aumento del 35% a comparación de la prueba pre tratamiento. En la categoría de puntaje alto, un 50% obtuvo una calificación en esa categoría, sin embargo, una participante (Sujeto numero 8) disminuyo su puntaje de alto a medio. Un 35% de los participantes obtuvieron puntajes superiores a comparación del pre tratamiento.

4.5 Discusión de los Resultados.

Teniendo los resultados del pre y post tratamiento del programa psicoterapéutico para el adecuado control y regulación emocional se procede a realizar el análisis y discusión de los resultados, para ello se debe tomar en consideración factores significativos que incidieron en los datos recolectados de forma cuantitativa y cualitativa.

En primer lugar, se toma en cuenta la cantidad de sujetos que participaron en el programa. El equipo de investigación realizó la convocatoria formal a sujetos que cumplieran los requisitos para participar en el desarrollo del programa de intervención. Solamente 40 se involucraron de forma regular, 25 para la primera parte, 28 para la segunda, y un total de 13 sujetos participaron en ambas partes del programa. Sin embargo, es importante mencionar que no se presentaron todos los participantes, en ambas partes se manejó un promedio de asistencia de 18-20 participantes.

En segundo lugar, se debe tomar en cuenta la participación durante el desarrollo de las actividades en cada sesión, algunos participantes se limitaban a escuchar y no intervenían ni se involucraban a pesar de la insistencia de los investigadores.

En tercer lugar, el espacio físico donde se realizaron todas las sesiones no era el adecuado para el desarrollo de determinadas actividades, principalmente por falta de espacio, factor que limitaba la interacción y el alcance de objetivos específicos.

En la unidad de emergencias del 911 de la PNC, Delegación Flor Blanca los agentes cuentan con un psicólogo encargado de atender necesidades psicológicas que pueda presentar el personal, sin embargo, a lo largo de las sesiones los participantes del programa manifestaron que el rol del psicólogo asignado está más orientado al control de adicciones posterior a una emergencia que involucre al personal, inclusive si no es la propia unidad. En el diagnóstico de necesidades de la evaluación anual de la PNC presentado por la Universidad José Simeón Cañas y IUDOP se hace énfasis en que los agentes no reciben atención psicológica que se adecue a las necesidades reales de los agentes y en los efectos de las actividades policiales. Tal es el caso de la unidad puesto que el diagnóstico refleja pocas habilidades en relaciones interpersonales y en el control y regulación de impulsos. Se debe tomar en cuenta que el psicólogo no visita la delegación de forma permanente debido a que se le asignan atender a agentes de otras unidades por la poca cantidad de psicólogos asignados a la institución (Luna S. septiembre 19 2018)

A lo largo del proceso de intervención, los participantes comentaban durante el desarrollo de las sesiones sobre necesidades psicológicas que afectaban su rendimiento físico y psicológico como el estrés y ansiedad causados por las condiciones de trabajo, Según Pacheco (2004) estas son reacciones emocionales asociadas significativas a su trabajo

En los resultados pre y post tratamiento del subcomponente de relaciones interpersonales del inventario Barón-Ice, se puede comprobar que un 68% de los participantes mejoraron considerablemente después de haber participado en la primera parte del programa de intervención. Un 16% de los participantes también presentaron mejora en su puntaje final, pero continúan en la categoría de puntaje deficiente. Un participante obtuvo los mismos resultados en el pre y post tratamiento a pesar de haber participado en el programa y solamente un 12% disminuyó su puntaje a comparación de la inicial. En estos casos específicos donde se evidencio una reducción significativa en relación al puntaje obtenido en el pre tratamiento, probablemente se deba a los factores mencionados anteriormente como el nivel de compromiso, participación y asistencia en las sesiones.

Se logró identificar a través de las evaluaciones y comentarios de los participantes algunos logros significativos, principalmente en el componente de la competencia social de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, algunas de las microcompetencias intervenidas fueron habilidades sociales básicas, respeto hacia los demás, compartir emociones y vivencias, este último fue un punto usualmente discutido por los participantes, algunos compartían que a pesar de ser compañeros de trabajo, se compartía poco y la interacción social era mínima. Se abordaron técnicas para fortalecer la asertividad y la expresión emocional.

Los estilos de expresión emocional de Lazarus y Folkman (1984) que adoptan las personas que puntúan bajo en esta área son: Distanciamiento, evitación o huida. Estos estilos de expresión emocional pueden catalogarse dentro del perfil pasivo, pues existe un temor en molestar a los demás y existe dificultad para enfrentar situaciones conflictivas (Melgosa 1995). Posterior a la aplicación del programa, y con base a los resultados de los participantes que aumentaron su puntaje, el perfil pasivo de expresión emocional disminuye, aumentando el perfil asertivo donde las personas se expresan de forma apropiada en sus relaciones interpersonales sin permitir la violación a sus propios derechos y sin herir los derechos de los demás (Castanyer 1996). Hay un aumento en la confrontación del tipo asertiva.

En los resultados del pre tratamiento se detectaron deficiencias en el control de la ira y control de impulsos en los agentes, tal como lo presentan la investigación de Martínez y Puelles (2010) la razón probablemente se deba a la situación violenta del país en la que los agentes operativos están expuestos a soportar ofensas contra sí mismos y sus compañeros que son evocadores de ira. Cholí (2005) por su parte sostiene que algunos provocadores de ira son condiciones que generan frustración, situaciones injustas y atentados y violaciones hacia la integridad física y psicológica, situaciones a las que están expuestas los agentes. Para Bisquerra, la ira se desencadena por la vulneración hacia los derechos. El poco control interno y externo de la ira presentado por los agentes operativos evidencia tres estilos de expresión emocional de Lazarus y Folkman (1984) como confrontamiento, poca habilidad en valoración positiva, poca responsabilidad y bajo autocontrol. El perfil de expresión adoptado es agresivo.

Al hacer la comparación de los resultados pre y post tratamiento en el control externo de la prueba STAXI-2, un 78% de los participantes mejoraron considerablemente su puntuación después del tratamiento, esto se deba principalmente a varios factores como el nivel de compromiso, participación y el contenido estudiado durante las sesiones. Harvey, Lintz & Tidwell (1997) señalan que se espera que los agentes policiales se muestren de una forma estereotipada al no mostrar sus emociones, en el programa de intervención se les entreno en técnicas para expresión emocional haciendo énfasis en el control de la ira. El aumento del puntaje post tratamiento en los participantes probablemente se vio influenciado por las técnicas de respiración aplicadas según lo expresado por los participantes en las evaluaciones las cuales fueron de agrado.

En los resultados del post tratamiento del control interno de la prueba STAXI-2, un 35% de los participantes mejoraron su puntuación a comparación del pre tratamiento, un 50% mantuvo su puntaje, se infiere que el porcentaje que se mantuvo es mayor al que aumento debido a que probablemente el control de los pensamientos a nivel interno implica un mayor tiempo de entrenamiento, que fácilmente las conductas externas pueden ser modeladas y/o controladas, mas no así los pensamientos automáticos que requieren de un control más especializado y un entrenamiento más prolongado, debido a las altas exigencias emocionales sobre el control interno de las emociones en general que es requerido del personal policial, la constante exposición a las diferentes situaciones que generan agotamiento emocional y físico se atribuye a estos factores tal como lo expresa Howard, Tuffin & Stephens (2000), además de las diferencias individuales y de

personalidad de cada participante, que el corto periodo de intervención en el área de manejo y control de impulsos por sí mismo es insuficiente para propiciar las condiciones adecuadas que desarrollen de forma uniforme a nivel superior la habilidad de control interno de la Ira en agentes policiales.

Los estilos de expresión emocional de Lazarus y Folkman (1984) adoptados por los participantes del programa después de la segunda fase del programa, son confrontamiento, valoración positiva, búsqueda de apoyo y autocontrol adoptando el perfil de expresión asertivo

Con base a lo anterior y comparando los resultados del pre y post tratamiento, se concluye que el programa de intervención para el adecuado control y expresión emocional orientado a mejorar las relaciones interpersonales y el manejo de la ira y control de impulsos ha sido efectivo en el personal operativo de la Policía Nacional Civil, Delegación Flor Blanca, debido a que hubo mejoras significativas en los sujetos que participaron en el desarrollo del programa. Los participantes según las evaluaciones y comentarios expresaron que se les oriento en la identificación de emociones, fortalecer empatía y asertividad, incidir en sus formas de socialización, brindar técnicas y momentos de relajación, identificar pensamientos automáticos y a formas de expresar y canalizar la ira. De un 100% que participo en el programa, un 67.3% presento cambios positivos.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 CONCLUSIONES

Hablar de estilos de expresión emocional es hablar de procesos afectivo emocionales, parte inherente al ser humano y esencial para su desarrollo y supervivencia, a través de esta investigación y teniendo en cuenta las condiciones del contexto social en el que se desempeñan los agentes policiales de El Salvador; se concluye:

Según las pruebas aplicadas en este estudio, en el proceso diagnóstico, fue posible medir los probables estilos de expresión emocional nocivos en los agentes de la muestra, teniendo como resultado las deficiencias percibidas en las áreas de relaciones interpersonales, manejo de la ira y control de impulsos, que puede determinarse como estilos de expresión emocional donde predomina el distanciamiento, la confrontación, la evitación, se posee poca valoración positiva y prima el poco autocontrol, como tal la forma de expresarse resulta ser nociva tanto como en el individuo como para los que le rodean.

Que los comportamientos nocivos presentes en los estilos de expresión emocional de los agentes fueron:

-) Área de las relaciones interpersonales, tendencia al distanciamiento en los ámbitos de desarrollo social, evitación de dichas actividades, niveles de comunicación íntima deficientes, o meramente superficiales, dificultades en la expresión afectiva hacia otras personas, deficiente empatía y receptividad o tolerancia a las dificultades de las personas presentes en sus círculos sociales más cercanos, dificultades para expresar su sentir y pensar con otras personas, tendencia a ocultar de manera consciente las emociones a otras personas.
-) Área de manejo de la ira y control de impulsos, tendencia a mantener un estado de confrontación constante, acciones coercitivas que pueden fácilmente estabilizarse en los medios de desarrollo de los agentes (trabajo, familiares, amistades, iglesia etc.) poco control externo, que puede traducirse a violencia en los arranques de ira o en las situaciones es la que actúa por instinto que resalta en el poco autocontrol que se tiene en las situaciones más demandantes.

Según los datos obtenidos en la aplicación de las pruebas y el diagnóstico realizado, el diseño y aplicación de programa de intervención psicoterapéutico de esta investigación fueron enfocados en dos áreas principales a desarrollar habilidades sociales para la mejora de las relaciones interpersonales y a brindar herramientas para el adecuado control de la ira y los impulsos.

A partir de los resultados post- tratamiento de esta investigación y las observaciones cualitativas del desarrollo del programa para el control y manejo emocional denominado: “Emociones.net Navegando en el control emocional”, se reconoce los beneficios obtenidos por las personas participantes, y se evalúa como eficiente para el tratamiento de relaciones interpersonales y el adecuado manejo de la ira y control de impulsos, que reflejan los datos cuantitativos de una media aproximada del 67.33% de mejora en la población intervenida.

5.2 RECOMENDACIONES

Según los resultados de esta investigación recomendamos:

A la Unidad de Emergencias 911 Delegación Flor Blanca de San Salvador:

A prestar mayor interés en la aplicación de programas para la regulación emocional, el autoconocimiento, el control y manejo emocional, las relaciones interpersonales, entre otras áreas del campo de acción de la psicología para la prevención y/o tratamiento de necesidades psicológicas en la población policial, contratando más psicólogos que brinden la atención psicológica al personal operativo de la policía Nacional Civil.

Presentar los resultados de la investigación a las autoridades correspondientes para dar a conocer los beneficios obtenidos mediante la intervención realizada, así como también a partir de la misma generar propuestas que permitan dar seguimiento a la población restante ya sea en la misma línea de intervención o en la atención a nuevas necesidades, con el fin de mantener en continuo el compromiso de velar por el bienestar de los agente, a su vez realizar las gestiones pertinentes para la creación de una unidad de atención psicológica para el acceso inmediato de los agentes en caso de presentar situaciones tanto individuales como grupales.

A las Autoridades Responsables del Departamento de Psicología:

Involucrar a los estudiantes de las diferentes materias que proporcionan actividades prácticas a tener en cuenta el desarrollo de dichas actividades para beneficio de la policía nacional civil, en respuesta a las necesidades inmediatas de personal del área psicológica en las delegaciones y subdelegaciones de la PNC, promoviendo el servicio social, las prácticas profesionales clínicas y las investigaciones para optar por el grado psicología con énfasis en la intervención. Para poder brindar a la población policial la debida atención psicológica para un mejor desempeño a nivel territorial.

Realizar las gestiones pertinentes para tener un banco de delegaciones y subdelegaciones policiales con necesidades a donde los estudiantes de la carrera pueden acercarse y proporcionar sus servicios en una relación ganar-ganar brindado así la experiencia a los estudiantes universitarios.

Fuentes consultadas.

Referencias bibliográficas.

Angulo de Haro, D. (2014) Control de las Emociones. Pag. 21-33

Atkinson & Hilgard's (2003). Introducción a la Psicología. (14ª Ed.) Madrid. Thomson.

Bakker, A. B. & Heuven, E. (2006). Disonancia emocional, agotamiento y en el rol Actuación entre enfermeras y policías. *Revista Internacional de Estrés Administración*. 13 (4): 423-440.

Bermúdez, M. P., Teva, I. & Sánchez, A. (2003). Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico. *Universitas Psychologica*, pag, 27-32.

Bernardo, J. y Calderero, J.F. (2000) *Aprendo a Investigar en Educación*. Madrid:Rialp.

Bisquerra, R. (2008). *Educación para la ciudadanía y convivencia. El enfoque de la educación emocional*. España: Wolters kluwer

Bisquerra, R. (2001). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Praxis.

Caballo, V. E. (2008). *Manual para el tratamiento cognitivo-conductual*. España.: SXXI.

CAMPS, V. (2011): *El gobierno de las emociones*. Barcelona: Herder

Cano Vindel, A. (1989): *Cognición, emoción y personalidad: Un estudio centrado en la ansiedad*. Madrid: Universidad Complutense.

Cano Vindel, A. (2000) *Orientaciones en el estudio de la emoción*. Madrid: Universidad Complutense.

Cano Vindel, A. y Aguirre Rubio, B. (1989) *La teoría de la emoción de James: pasado y presente de las cuestiones básicas*. *Revista de Historia de la Psicología* 10, 249-259.

Carretero, M. (2005) *Introducción y revisión de Inteligencia Emocional de Jean Piaget*. Buenos Aires, Aique Grupo editor. Pag. 18-20.

Castanyer Olga. (1996) *La asertividad expresión de una sana autoestima*. Editorial Desclée de Brouwer S.A. 33ª edición 2011.

- Castro, Y. R. Orjuela, M. A. Lozano, C. A. Avendaño, B. L. & Vargas, N. M. (2012). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Perspectivas en Psicología*, 8 (1): 1-15.
- Chóliz Marino (2005) *Psicología de la emoción: el proceso emocional*. www.uv.es/~choliz
- Damasio, Antonio (2006) *El error de Descarte. La emoción, la razón y el cerebro humano*, Crítica, Barcelona, Pag. 170.
- Dayton, T. (2009). *Equilibrio emocional*. España.: Kier.
- Díaz Loving R. (2002). *Psicología social*. México.: Pearson Educación.
- Fericgla, Josep Ma (2010) *Cultura y emociones. Manifiesto por una Antropología de las emociones* en [www.etnopsico.org] 21/07/2010.
- Fernández Abascal, Jiménez, M.P. y Martín Díaz. (2007): *Emoción y Motivación. La adaptación humana*. Madrid: Centro de Estudios. Ramón Areces.
- Goiria, J. I. San Sebastián, X. & Torres, E. (2003). Estudio de evaluación e intervención del estrés laboral en la policía municipal. *Revista de la Sociedad de Salud Laboral en la Administración Pública*.1 (7):5-8.
- Gonçalves, S. P. & Neves, J. (2011). Validación factorial de la medida de bienestar de Warr (1990): un estudio de muestra sobre oficiales de policía. *Psicología*. 2 (7): 706-712.
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. España.: Zeta.
- Goleman, D. (2002). *El líder resonante*. España.: Plaza & Janes. (1997). *Manual de psicoterapia cognitiva*. España.: Paidós.
- Howard, C. Tuffin, K. y Stephens, C. (2000). Emoción indecible un discursivo. Análisis de charlas policiales sobre reacciones al trauma. *Diario de Lengua y Psicología Social*. 19 (3): 295-314
- Kogan, Luiba (2005) *Performar para seguir performando: la cultura fitness en Antropológica*, n°23, Perú.

- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984) El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1986) Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984) Estrés emocional, evaluación y afrontamiento. N.Y.: Springer Publishing Company, Inc.
- Carretero, Mario. (2009). Constructivismo y Educación. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Martin A. y Puelles C (2010) Exigencias emocionales de trabajo en las unidades de intervención policial. Psicopatología clínica legal y forense, pp 91 -128.
- Martínez-Iñigo, D. (2001). Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica. Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 17: 131-153.
- Melgosa, Julián. (1995) ¡Sin estrés! Madrid: Safeliz. Pag. 84
- Muñoz, J. (2000). Desconóctete a ti mismo. Programa de alfabetización emocional. Barcelona: Paidós.
- Naranjo P, María L. Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación".
- Noom, M. J., Dekovic, M., y Meeus, W. (2001). Análisis conceptual y medición de la autonomía del adolescente. Revista de Juventud y Adolescencia, 30, 5, 577-595.
- Oscá, A. González-Camino, G. Bardera, P. & Peiró, J. M. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. Psicothema. 15 (1): 54-57.
- Pacheco, A. (2004). La evaluación psicológica de policías mediante el análisis funcional de la conducta. Información Psicológica (85-86): 97-104
- Páez, (2004). Afrontamiento y regulación emocional de hechos estresantes. Un meta-análisis de 13 estudios. Boletín de Psicología, 82, 25- 44.

- Pérez, A. M. (2013). Personalidad, afrontamiento y apoyo social. En Colección cursos de postgrado en psicopatología y salud: estrés psicopatología y salud (2th ed.). Madrid: Ediciones Klimik.
- Puelles, C. (2008). Consumo Perjudicial de Alcohol en el Cuerpo Nacional de Policía: implicaciones disciplinarias, laborales y psicopericiales. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*. 8: 79-106.
- Puelles, C. (2012). Exigencia Emocional de Trabajo en las Unidades de Intervención Policial. En Jornadas de Riesgos Psicosociales y Resiliencia en Cuerpos y Fuerzas de Seguridad (pp.71-83). Madrid: Centro Asociado, UNED.
- Puelles, C. (2009). Exigencia y Carga Emocional del Trabajo Policial: la intervención ante catástrofes y emergencias masivas. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 9:171-196.
- Tamayo, M. T. (2003). El proceso de la Investigacion científica. España: EDITORIAL LIMUSA, S.A. DEC.V.
- Villavicencio (2004). Perfil del policía Peruano. Recuperado de: Recuperado de http://www.fes-seguridadregional.org/images/stories/docs/0555-001_g.pdf
- Yagüe, M. (1994). Psicología Policial. Papeles del Psicólogo. 60. Colegio Oficial del Psicólogo.

Sitios web:

-) Castillo G. (NOV 24, 2017) Policías denuncian sobrecarga laboral. *Elsalvador.com* Recuperado de: <https://www.elsalvador.com/noticias/nacional/422586/policias-denuncian-sobrecarga-laboral/>
-) Luna S. (SEP 29, 2018) Un sicólogo para atender 848 policías. *Elsalvador.com* Recuperado de: <https://www.elsalvador.com/noticias/nacional/523130/un-sicologo-para-atender-848-policias/>
-) Marroquín D. (ENE 06, 2018) 134 agentes se han suicidado desde que se creó la PNC. *Elsalvador.com* Recuperado de:

<https://www.elsalvador.com/noticias/nacional/436018/134-agentes-se-han-suicidado-desde-que-se-creo-la-pnc/>.

Anexos Programa de intervención psicoterapéutico para el adecuado control y expresión emocional.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**



**“PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICO PARA EL
ADECUADO CONTROL Y EXPRESIÓN EMOCIONAL”**

AUTORES:

MORALES REYES CARLOS ERNESTO

RENDEROS ARRUÉ ILIANA JEANNETTE

SÁNCHEZ RODRÍGUEZ CÉSAR ALEXANDER

DOCENTE DIRECTOR:

LIC. FIDEL SALOMÓN PERALTA VELÁSQUEZ

COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADO:

LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES

ÍNDICE DE CONTENIDO.

1	Datos generales del programa.....	4
2	Introducción.....	4
3	Justificación.....	6
4	Objetivos.....	8
4.1	Objetivo general.....	8
4.2	Objetivos específicos	8
5	Metodología.....	9
5.1	Descripción de los participantes.	9
5.2	Descripción de las sesiones y técnicas terapéuticas.....	9
5.3	Distribución del tiempo por jornada.	9
5.4	Materiales.....	10
5.5	Procedimiento Metodológico.....	10
6	Programa De Intervención.....	12
6.1	Área 1. Relaciones Interpersonales.....	13
6.1.1	Sesión 1. Manejo y control interpersonal (Introducción y encuadre terapéutico).....	13
6.1.2	Sesión 2. La expresión emocional y sus componentes biopsicosociales.....	17
6.1.3	Sesión 3. Necesidades sociales.....	20
6.1.4	Sesión 4. Emociones de enlace.....	23
6.1.5	Sesión 5. Estilos de comunicación interpersonal: pasivos.	26
6.1.6	Sesión 6. Estilos de comunicación interpersonal: agresivos y manipuladores. 29	
6.1.7	Sesión 7. Estilos de comunicación: Asertivos	32
6.1.8	Sesión 8. Reforzando nuestra asertividad.....	35

*Programa psicoterapéutico para el adecuado
control y regulación emocional*

6.1.9	Sesión 9. Empatía se trata de conexiones.	38
6.1.10	Sesión 10. Networking, las nuevas relaciones interpersonales.	41
6.2	ÁREA 2. Manejo de la ira y control de impulsos.	44
6.2.1	Sesión 11. Manejo de la ira y control de impulsos (Introducción y encuadre terapéutico)	44
6.2.2	Sesión 12. Conociendo mis límites.	48
6.2.3	Sesión 13. Identificando las señales de la ira.	51
6.2.4	Sesión 14. Detengan la ira.	55
6.2.5	Sesión 15. Mis pensamientos, mis emociones.....	60
6.2.6	Sesión 16. Detectando pensamientos automáticos.	64
6.2.7	Sesión 17. Mirando hacia horizonte.	67
6.2.8	Sesión 18. Entrenando nuestro control.	71
6.2.9	Sesión 19. Mirando hacia adelante.	76
6.2.10	Sesión 20. Observando mí alrededor.	79
6.2.11	Sesión 21. Sin música la vida sería un error.....	83
6.2.12	Sesión 22. Mejorando nuestro bienestar.	86
6.2.13	Sesión 23. Aplicación de la prueba de salida (postratamiento).	90
6.2.14	Anexos.....	91

1 Datos generales del programa.

Denominación:	Programa psicoterapéutico para el control y expresión emocional.
Población:	Agentes operativos de la Policía Nacional Civil de la Delegación Flor Blanca
Numero de sesiones:	23 sesiones (10 en primera área, y 12 en segunda área)
Número de participantes:	Aproximadamente 40
Tiempo de duración de sesión:	90 minutos

2 Fundamentación teórica del programa.

La Terapia Cognitivo-Conductual

Los estudios confirman en general la eficacia de la TCC en el tratamiento de las respuestas agresivas. Mencionamos como ejemplo un meta análisis conducido por Beck y Fernández (1998) sobre 50 estudios en que se aplicó este abordaje sobre un total de 1640 pacientes. Dicho estudio estimó la efectividad del tratamiento promediando varias medidas, y concluyó que los pacientes que recibieron TCC redujeron su agresividad un 76% más que los sujetos no tratados. Como es habitual en terapia conductual, la implementación del tratamiento requiere una motivación adecuada por parte del sujeto. La eficacia de la intervención se evalúa a la luz de los cambios que se van operando, y el tratamiento se va ajustando de acuerdo a los resultados obtenidos.

La TRE¹ y Terapia de grupo

Los objetivos principales de los asistentes a la terapia de grupo son: comprender las raíces de sus síntomas y funcionar mejor en sus relaciones interpersonales; entender las dificultades de otros miembros del grupo y ayudarles a minimizar sus perturbaciones para que se sientan bien emocionalmente y se trastornen menos llegando así a un cambio no sólo conductual, sino filosófico. De esta manera abandonaran cualquier forma de

¹ Terapia racional emotiva (TRE); por sus siglas en inglés derivadas de Rationalemotive behavior therapy), es una psicoterapia progresión de la Terapia racional y la Terapia racional-emotiva creadas, modificadas y ampliadas por el psicólogo estadounidense Albert Ellis desde el año 1955 hasta su muerte en 2007.

Programa psicoterapéutico para el adecuado control y regulación emocional

autodestrucción, y aprender a aceptarse a sí mismos y a otros como personas humanas que pueden fallar y cometer errores. Uno de los principales propósitos de las sesiones de grupo en TRE es ofrecer a sus miembros una serie de alternativas de solución a sus problemas prácticos y neuróticos a la que normalmente se da en sesiones individuales.

Se denomina también terapia grupal interpersonal y pone el énfasis en el aprendizaje interpersonal como mecanismo curativo fundamental. Ya lo describe doce factores terapéuticos en el grupo: infundir esperanza, universalidad, información participada, altruismo, desarrollo de técnicas de socialización, conducta imitativa, catarsis, factores existenciales, cohesión de grupo, aprendizaje interpersonal y el grupo como microcosmos social. Este abordaje terapéutico se diferencia de los otros en que el mecanismo más importante del cambio es este aprendizaje interpersonal. El foco de atención se sitúa en el aquí-ahora, primándose las conductas, experiencias e interacciones de los miembros durante el tiempo real del grupo.

La TRE y La Agresividad.

La terapia consiste en una experiencia de aprendizaje activa en el curso de la cual el paciente interactúa con su terapeuta y su entorno y desarrolla esquemas de pensamiento más racionales. Disminuye así su sensibilidad y susceptibilidad a los sucesos que disparan sus respuestas agresivas, y se reduce la activación de su tendencia a la lucha y el enfrentamiento. Al mismo tiempo, la terapia promueve el desarrollo de nuevas estrategias para el afrontamiento de sucesos adversos y frustraciones, las cuales se espera que obtengan un mayor reforzamiento social y un aumento de la eficacia real y percibida. Al ser un modo de psicoterapia basada en el cambio de filosofía vital la TRE ofrece a las personas un cambio sustancial de aquellas conductas aversivas que entran en conflicto no solo entre el individuo y la sociedad, sino que, además, en el interior del individuo. Por esta razón es importante en el manejo de la agresividad este tipo de psicoterapia.

3 Justificación.

En El Salvador, la Policía Nacional Civil (PNC) es una institución que vela por la seguridad y bienestar de la población salvadoreña, buscan garantizar la seguridad, tranquilidad y el orden de las personas, previniendo y reprimiendo el delito. Los agentes operativos de la institución son formados por la Academia Nacional de Seguridad Publica en una serie de competencias que les facilite en la resolución de problemas.

El perfil de competencias se ha formulado con una visión holística e integral, enfocada a brindar al agente lo necesario para actuar en toda clase de situaciones, incluyendo competencias de tipo personal. Pese a todos los esfuerzos por brindar a los agentes operativos de todo lo necesario para las actividades en el campo, se le da poca importancia o prioridad al bienestar emocional.

Las emociones son una parte inherente del ser humano, son reacciones instintivas, consideradas mecanismos de defensa y de supervivencia, son respuestas que aparecen cuando el humano percibe un estímulo externo que puede alterar su estado. Los agentes operativos en el contexto salvadoreño se ven expuestos a dos clases de situaciones, la primera les demanda que sean personas que inhiban y repriman la expresión de sus emociones para parecer fuertes ante la atención de escenarios de enfrentamiento con personas que violan la ley; la segunda les demanda que sean personas empáticas, humanas y solidarias expresando sus emociones para la atención de casos con víctimas o atención psicosocial con la población.

Esta situación puede generar un poco de confusión y problemas en los agentes operativos en su bienestar emocional principalmente por la respuesta del agente ante la emoción evocada y por la frecuencia e intensidad de los escenarios y eventos agregando una exigencia emocional al trabajo.

Los agentes operativos también se enfrentan a riesgos físicos, ofensas personales hacia su persona, el manejo de armas, deben intervenir ante disturbios en los que exponen su seguridad, están en constante exposición a victimas lesionadas, y a cadáveres que deben ser manipulados. Todas esas tareas conllevan una alta exigencia emocional en su trabajo.

Programa psicoterapéutico para el adecuado control y regulación emocional

En El Salvador, no es prioridad incidir sobre el bienestar emocional y fortalecer la inteligencia en la formación académica, como consecuencia de lo anterior, algunas personas poseen dificultades para expresar sus emociones de forma adecuada, incluyendo a los agentes operativos de la PNC.

Se realizó una investigación orientada a determinar los estilos de expresión emocional en agentes operativos de la PNC, se seleccionó la unidad de emergencias del 911, Delegación Policial Flor Blanca del departamento de San Salvador que cuentan con un población de 445 agentes de la cual se seleccionó una muestra de 100 sujetos a los que se les aplicaron tres pruebas psicológicas (inventario emocional Barón-Ice, inventario de estado-rasgo Ira, STAXY-2 y Escala de Habilidades Sociales-EHS) para evaluar sus estilos de expresión emocional. De acuerdo a los resultados obtenidos, existe un porcentaje considerable de agentes que poseen dificultades en áreas específicas para expresar sus emociones de forma adecuada, situación que afecta en distintos ámbitos de su vida. Entre las dificultades más significativas están: **Control de la Ira y Relaciones Interpersonales.**

Con base a los resultados de la investigación, surge la necesidad de intervenir el bienestar emocional de los agentes operativos de la delegación Flor Blanca para desarrollar y reforzar competencias necesarias para la regulación emocional, a través de un programa psicoterapéutico para el adecuado control y regulación emocional.

4 Objetivos.

4.1 Objetivo general

Desarrollar programa psicoterapéutico para la adecuada gestión y regulación emocional: basada en el desarrollo de habilidades cognitivas y conductuales en las áreas de Relaciones Interpersonales, Manejo de la ira y control de impulsos.

4.2 Objetivos específicos

Favorecer el autoconocimiento en los participantes a través de la inclusión de técnicas participativas que promuevan la identificación de las emociones, habilidades comunicacionales, empatía y formas de socialización que cada uno en su particularidad tiene.

Fortalecer lazos de comunicación, apoyo e intimidad entre los participantes por medio de actividades lúdicas que propicien las condiciones para la mejora progresiva de las relaciones interpersonales.

Propiciar situaciones controladas para el adecuado desarrollo y mantenimiento de relaciones interpersonales saludables.

Desarrollar herramientas que faciliten la adaptabilidad y que permitan controlar la ansiedad y frustración que lleva a los agentes al poco control y expresión de la ira.

Identificar pensamientos saludables, dañinos, irracionales y automáticos de los agentes operativos a través de la aplicación de técnicas de reestructuración de pensamientos, conductas y emociones.

Brindar técnicas de relajación para fomenten una buena salud emocional y física; y reducir los niveles de confrontamiento de tipo agresivos.

5 Metodología.

5.1 Descripción de los participantes.

El programa psicoterapéutico para el adecuado control y regulación emocional se diseñó basándose en un diagnóstico producto de una investigación en agentes operativos de la Policía Nacional Civil de la delegación Flor Blanca del municipio de San Salvador del departamento de San Salvador, con un universo de 445 agentes, y una muestra de 100 sujetos tanto masculinos como femeninos, con las edades que oscilan entre los 20 a los 58 años. Los candidatos al programa serán los sujetos de la muestra que obtuvieron puntajes bajos y muestren deficiencias y dificultades en al menos dos áreas de las tres pruebas aplicadas en el diagnóstico (Barón-Ice, STAXI-2, Escala de Habilidades Sociales)

5.2 Descripción de las sesiones y técnicas terapéuticas

El programa psicoterapéutico para el adecuado control y regulación emocional está diseñado de la siguiente manera:

- Se divide en 2 áreas de intervención, retomadas de los resultados del diagnóstico, las cuales son: Relaciones interpersonales, Manejo de la ira y control de impulsos.
- El programa tendrá un total de 22 sesiones.
- Dos sesiones semanales de 2 a 3 meses de duración.

5.3 Distribución del tiempo por jornada.

Cada sesión terapéutica está estructurada por fases con tiempos estándar asignados, sin embargo, no todas las sesiones del plan siguen el mismo formato de distribución, a continuación, se muestra el formato estándar para la redacción de las metodologías en cada una de las sesiones del plan de intervención.

Partes de las sesiones terapéuticas	Tiempo asignado
Bienvenida y toma de asistencia	10 minutos
Retroalimentación, recursos técnicos de reflexión y psicoeducación	20 minutos
Desarrollo de técnica central	35 minutos
Técnica de relajación	10 minutos
Evaluación	10 minutos

Cierre	5 minutos
--------	-----------

5.4 Materiales.

-) Listados de control de asistencias.
-) Convenios terapéuticos: fase de intervención.
-) Cuadros operativos de cada sesión.
-) Materiales de técnicas centrales y dinámicas de contenido

5.5 Procedimiento Metodológico

1. El programa fue planificado para el desarrollo de 23 sesiones en el periodo de agosto a octubre de 2018, desarrollando dos sesiones por semana con 90 minutos de duración cada una, aproximadamente.

2. Al iniciar el proceso de intervención se realizó el encuadre de las sesiones a desarrollar, las normas de convivencia, la participación fue solicitada de forma voluntaria en el proceso a través de la firma del convenio psicológico para la intervención. Estas tareas correspondieron solamente a la primera sesión.

3. Las sesiones posteriores se desarrollaron según lo planteado en las guías didácticas.

4. Después de cada sesión los participantes evaluaban el contenido de la sesión a través de lo que habían aprendido, que actividades habían sido de su agrado y cuales aspectos podían ser mejorados por los facilitadores.

5. Cada sesión tuvo los siguientes indicadores a cumplir:

-) Numero de sesión.
-) Objetivo de la sesión.
-) Actividades:
 - ✓ Objetivo
 - ✓ Materiales
 - ✓ Tiempo

Programa psicoterapéutico para el adecuado control y regulación emocional

- ✓ Procedimiento metodológico
- ✓ Evaluación de área de intervención

6. Para finalizar el proceso de intervención en la última sesión se aplicaron las pruebas utilizadas en el diagnóstico con el objetivo de medir el impacto del programa poniendo como línea base el resultado de las pruebas en el diagnóstico.

6 Programa De Intervención

5. Programa de intervención

Emociones.net
"Navegando en el control emocional".



6.1 Área 1. Relaciones Interpersonales

6.1.1 Sesión 1. Manejo y control interpersonal (Introducción y encuadre terapéutico)

PRIMERA PARTE

Área: Relaciones Interpersonales

Nº de sesión: 1 “Manejo y control interpersonal (Introducción y encuadre terapéutico)”

Objetivo: Establecer un espacio de cooperación e interacción por medio de la introducción al proceso de intervención, a través de técnicas lúdicas y psicoeducación sobre las diferentes etapas del proceso y la temática a intervenir.

Actividad 1. Saludo y presentación.

Objetivo: Generar un ambiente de confianza y seguridad para los participantes.

Materiales: Gafetes, plumones.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: Se iniciará la sesión realizando la presentación del equipo terapéutico, se entregará a cada participante un gafete para escribir su nombre, el cual será utilizado en todas las sesiones. Cada uno deberá presentarse con su nombre y su color favorito.

Actividad 2. Dinámica de contenido: La meta.

Objetivo: Fijar objetivos terapéuticos por medio de las expectativas de los participantes para asegurar las metas de cada uno en el proceso de intervención.

Materiales: meta de papel, post-it, lapiceros, cinta adhesiva.

Tiempo: 15 minutos.

Procedimiento: Se ubicará en el suelo una meta de papel, a cada participante se le dará un post it para que escriban sus expectativas, luego cada uno deberá adoptar el reto de saltar la meta de papel representada en el suelo; cuando un participante corra y aterrice, deberá pegar donde quedaron sus pies el post it donde escribió sus expectativas, también deberá comentarlas con el resto del grupo. Al finalizar deberán explicar que sintieron en la realización de la dinámica.

Actividad 3. Acuerdos de convivencia y explicación de los objetivos del programa de intervención.

Objetivo: Elaborar con los participantes los acuerdos de convivencia para mantener buenas relaciones en el programa terapéutico.

Materiales: Papel bond, plumones.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: De forma participativa se hablarán de los acuerdos de convivencia en los que todos pueden aportar. De forma expositiva se revelan los objetivos del programa teniendo en cuenta los tiempos de intervención y la duración de este.

Actividad 4. Psicoeducación: Introducción al área intrapersonal.

Objetivo: Explorar los conocimientos de los participantes para poder sentar las bases de la explicación sobre las emociones.

Materiales: papel bond, plumones.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: se abre un espacio con lluvia de ideas sobre el tema con las siguientes preguntas generadoras:

-) ¿Qué significa intrapersonal?
-) ¿Qué entiendo por autoconocimiento?
-) ¿Por qué es importante conocerse?

Profundización del tema: con la visualización y explicación del video: **autoconocimiento**. Para visualizar el video ver anexo audiovisual 1, o consultar en internet con el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=ZXKgYVIC0rA>

Materiales: papel bond, plumones, laptop, proyector, bocinas.

Tiempo: 10 minutos.

Actividad 5. Técnica central: Línea de tiempo del autoconocimiento.

Objetivo: plantear de forma más profunda situaciones que han generado emociones fuertes para fortalecer su identificación y posterior control.

Materiales: papel bond, plumones

Tiempo: 30 minutos.

Procedimiento: Cada participante tendrá una página de papel blanca y deberá realizar una línea de tiempo sobre estados de ánimo basado en situaciones que sucedieron en su historia personal, a cada uno de los acontecimientos deberá incluir las emociones que percibieron, teniendo en cuenta la explicación de las emociones básicas.

Actividad 6. Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

) ¿Qué te gusto más de esta actividad?

) ¿Qué aprendiste?

) ¿Qué podemos mejorar?

6.1.2 Sesión 2. La expresión emocional y sus componentes biopsicosociales.

PRIMERA PARTE

Área: Relaciones Interpersonales

Nº de sesión: 2 “La expresión emocional y sus componentes biopsicosociales”

Objetivo: Psicoeducar sobre la expresión emocional, haciendo énfasis en su importancia y a la vez explicar las emociones del ser humano y como se componen por medio de técnicas lúdicas, para fortalecer el conocimiento intrapersonal y la correcta identificación de las emociones.

Actividad 1. Dinámica de contenido: como la palma de mi mano.

Objetivo: Reflexionar sobre el autoconocimiento y su importancia en la personalidad y las relaciones con las personas que nos rodean.

Materiales: Papel bond, lapiceros.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Se otorgará a cada participante una página de papel bond, la indicación es: “pon la mano con la que no escribes en el papel, y con la que escribes marca su contorno, cuando finalices cierra en un puño la mano con la que dibujaste, y trata de dibujar todas las marcas que tiene tu mano, sin verla. Cuando finalices abre tu mano y compara el dibujo con tu mano real, ¿Qué diferencias ves?”

Para la reflexión: ¿Alguna vez has escuchado la frase: “te conozco como la palma de mi mano”? ¿Qué tanto te conoces? ¿Qué te pareció esta dinámica? ¿Cómo te hizo sentir?

Actividad 2. Psicoeducación: Exploración de conocimientos previos.

Objetivo: Explorar los conocimientos de los participantes para poder sentar las bases de la explicación sobre las emociones.

Materiales: papel bond, plumones, Papelógrafo.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: se lleva a cabo la actividad teniendo en cuenta las siguientes preguntas generadoras:

) ¿Qué son las emociones?

) ¿Qué conocemos de ellas?

) ¿Conozco mis emociones?

Finalmente, los participantes exponen sus conocimientos a los demás. Seguido de eso por medio de una diapositiva los facilitadores explican las emociones básicas de los humanos y los componentes de los procesos afectivo-emocionales.

Actividad 3. Técnica central: Mi mapa emocional.

Objetivo: Determinar por medio de una técnica gráfica las emociones más fuertes en los participantes a medida que puedan ser más hábiles en la identificación de las emociones propias, para poder compartirlas con los demás.

Materiales: papel bond, plumones, colores.

Tiempo: 40 minutos.

Procedimiento: Cada participante ocupara para esta técnica el papel que considere, deberá desarrollar en su papel un mapa dibujado a su modo, donde deberá incluir las emociones

básicas y como las experimenta en una pequeña descripción, teniendo en cuenta como las sienten, en que situaciones y cuál es la respuesta usual.

Actividad 5. Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

-) ¿Qué te gusto más de esta actividad?
-) ¿Qué aprendiste?
-) ¿Qué podemos mejorar?

6.1.3 Sesión 3. Necesidades sociales

PRIMERA PARTE

Área: Relaciones Interpersonales

Nº de sesión: 3 “Necesidades Sociales.”

Objetivo: Concientizar sobre la necesidad humana de relacionarse socialmente y las formas de hacerlo mediante la comunicación, su base en la personalidad y la importancia que posee en la formación de esta.

Actividad 1. Dinámica de contenido: ¿Por qué somos sociales?

Objetivo: determinar cuáles son los conocimientos bases sobre las relaciones sociales.

Materiales: Hojas de papel bond, lapiceros.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Se le entregara a cada participante una hoja de papel en la cual deberán escribir o dibujar porque los humanos somos denominados seres sociales. Cada uno deberá explicar el porqué de sus dibujos o descripciones.

Actividad 2. Psicoeducación: El círculo social.

Objetivo: Que los participantes construyan una definición sobre las relaciones sociales, y las puedan ejemplificar de forma gráfica.

Materiales: círculo social, laptop, proyector, bocinas.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: se presenta el círculo social a través de la formación de un círculo con todos los participantes, se explica sus componentes y la importancia de cada uno en la formación de la personalidad, finalmente se presenta el video: “por los pájaros” y se comenta.

Para ver el video, revisar el anexo audiovisual 2, o consultar en internet el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=h01QzV3sjDI> Seguido de esto por medio del recurso de diapositivas se explican los niveles de socialización:

-) Nivel neutro.
-) Nivel superficial.
-) Nivel de funciones.
-) Nivel de personalidad.

Actividad 3. Técnica central: Los niveles de sociabilidad.

Objetivo: poner en práctica los diferentes niveles de sociabilidad por medio de dramatizaciones que ejemplifiquen la información.

Materiales: descripciones, diapositivas, materiales para dramatizar.

Tiempo: 40 minutos.

Procedimiento: se forman 4 grupos, a cada grupo se le asignara un nivel de socialización explicado en la psicoeducación, seguido de la elaboración de un drama para ejemplificar las diferencias, se pone en escena el drama y se reflexiona por cada uno de ellos.

Actividad 5: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

) ¿Qué te gusto más de esta actividad?

) ¿Qué aprendiste?

) ¿Qué podemos mejorar?

6.1.4 Sesión 4. Emociones de enlace.

PRIMERA PARTE

Área: Relaciones Interpersonales

Nº de sesión: 4 “Emociones de enlace”

Objetivo: informar de forma práctica y teórica sobre las emociones inmersas en el proceso de socialización y creación de las relaciones interpersonales.

Actividad 1. Dinámica de contenido: ¿Que siento cuando conozco a alguien?

Objetivo: Determinar que emociones se presentan en los participantes con respecto a las personas y sus diferencias, para evidenciar la resistencia a las relaciones interpersonales basadas en la diversidad.

Materiales: Anexo 1, lapiceros.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Se le entregara a cada participante una hoja de papel en la cual deberán escribir que emociones perciben en ellos al momento de conocer a una lista de personas con características determinadas **anexo 1: ¿Qué siento cuando conozco a...?** posteriormente hablaran de que sintieron de cada una de las situaciones.

Actividad 2. Psicoeducación: Las emociones y las personas.

Objetivo: propiciar que los participantes construyan una definición de emoción y sentimiento y estudiar la relación que tiene con el trato que dan a otras personas identificando posibles formas de utilizar emociones para beneficio en las relaciones que establezcan.

Materiales: Pliegos de papel bond, lapiceros.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: se dividirá al grupo en dos, se dará un papelógrafo a cada uno para que definan los siguientes conceptos:

-) Emoción.
-) Sentimiento.
-) Relación existente a la hora de conocer a las personas.

Al finalizar cada grupo expondrá las conclusiones a las que llegaron con respecto a la definición de los conceptos.

Actividad 3. Técnica central: El museo de relaciones.

Objetivo: Reflexionar sobre las diferencias que existen entre distintos grupos de personas y cómo influye la forma en que nos hacen sentir para poder relacionar las sensaciones de bienestar con distintos grupos sociales.

Materiales: fotos, descripciones de tipos de personalidad (diapositiva), tirro.

Tiempo: 30 minutos.

Procedimiento: se ubican en las paredes diversas imágenes que hacen referencia a tipos de personas, la consigna es la siguiente: observen todas las imágenes y acérquense a la que más les agrada. Finalmente, cuando todos estén ubicados se les brinda la descripción del grupo de personas que escogieron.

Actividad 4. Continuación de técnica central: Planes para la comodidad.

Objetivo: propiciar las condiciones para que los participantes puedan elaborar un plan para hacer amena una relación con grupos diferentes.

Materiales: papel bond y de colores.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Se invita a todo el grupo a que formen círculos basándose en los grupos que formaron después del museo de relaciones. En su grupo deben determinar cómo se podrían relacionar con los grupos restantes para sentirse cómodos y que los otros igualmente se sientan cómodos con ellos.

Actividad 5: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

-) ¿Qué te gusto más de esta actividad?
-) ¿Qué aprendiste?
-) ¿Qué podemos mejorar?

6.1.5 Sesión 5. Estilos de comunicación interpersonal: pasivos.

PRIMERA PARTE

Área: Relaciones Interpersonales

Nº de sesión: 5 “Estilos de comunicación interpersonal: Pasivos.”

Objetivo: Brindar psicoeducación a los participantes sobre los estilos de comunicación interpersonal, exponiendo las características de los pasivos y las formas de mejorar sus habilidades sociales.

Actividad 1. Dinámica de contenido: Estilos de comunicación.

Objetivo: conceptualizar estilos de comunicación para los participantes por medio de técnicas lúdicas de exclusión y comunicación con el fin de generar reflexiones que los lleven a reconocer estilos de comunicación.

Materiales: diapositivas, proyector.

Tiempo: 30 minutos.

Procedimiento: Se solicita al grupo que imaginen que están en una comunidad en la que se esta planificando un paseo con cupo limitado, y debe excluirse a aquellas personas que no llenan los requisitos. Por eso, cada participante debe decir una característica, que sirva de criterio de exclusión. Por ejemplo, las personas zurdas no pueden ir.

Se anotará cada respuesta sin comentarla en el momento y sin repetir respuestas (cuando es un grupo de menos de 15 personas. Si es mayor, se puede pedir una respuesta por pareja)

Una vez completada la lista se solicita al grupo leerla y comentarla. Luego se pide que observen y piensen –individual y privadamente-, cuáles de esos requisitos aplica a su persona.

Esto genera sorpresas pues muchos de los criterios de exclusión son aplicables a las personas presentes. Se pide a voluntarios que comenten sus hallazgos, si fueron excluidos o no y como se sienten. A partir de lo anterior se hace un cierre comentando sobre como a nivel social y laboral existen criterios de exclusión y que algunos no son bien razonados o resultan injustos. Estos criterios nos pueden parecer aceptables siempre y cuando no nos afecten personalmente, se reflexiona sobre las diferencias y como las percibieron, quienes lideraron, como lo hicieron quienes no dijeron nada aun si no estaban de acuerdo.

Actividad 2. Psicoeducación ¿Cómo ser un buen pasivo?

Objetivo: Determinar qué características posee una persona con estilo de comunicación pasivo o inhibido.

Materiales: lectura: ¿Cómo ser un buen pasivo?, lapiceros.

Tiempo: 30 minutos

Procedimiento: Se le entregara a cada participante la lectura: **anexo 2: ¿cómo ser un buen pasivo?** Después de leerlo deberán marcar en la lectura características con las que se sientan identificados.

Actividad 3. Técnica central: Reescribamos la historia.

Objetivo: promover la búsqueda de pensamientos alternativos y comportamientos más asertivos por medio de la reescritura de la lectura ¿Cómo ser un buen pasivo?

Materiales: páginas de papel bond, lapiceros, lectura: ¿cómo ser un buen pasivo?

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: los participantes deberán escribir en las páginas proporcionada una historia diferente que permita dar un giro determinante y distinto al original buscando alternativas.

Al finalizar comparten la lectura los participantes que así lo deseen. Los demás deberán reflexionar sobre la innovación al texto.

Actividad 4: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

-) ¿Qué te gusto más de esta actividad?
-) ¿Qué aprendiste?
-) ¿Qué podemos mejorar?

6.1.6 Sesión 6. Estilos de comunicación interpersonal: agresivos y manipuladores.

PRIMERA PARTE

Área: Relaciones Interpersonales

Nº de sesión: 6 “Estilos de comunicación interpersonal: agresivos y manipuladores.”

Objetivo: conceptualizar y psico educar sobre los estilos de comunicación, agresivo y manipulador a fin de poder identificar las conductas propias y regularlas para mejorar así las relaciones interpersonales.

Actividad 1. Psicoeducación: ¿Cómo ser un manipulador o un agresivo?

Objetivo: determinar las características de las personas con estilos de comunicación agresiva o manipulador, para identificar las conductas en uno mismo y en los demás.

Materiales: texto ¿Cómo ser un manipulador o un agresivo?, Lapiceros.

Tiempo: 30 minutos.

Procedimiento: Se le entregara a cada participante una copia del texto ¿Cómo ser un manipulador o un agresivo? **Ver anexo 3.** El cual deberán leer y analizar marcando las conductas con las que se identifiquen.

Actividad 2. Dinámica de contenido: Collage de la agresividad.

Objetivo: propiciar las condiciones para que los participantes construyan una definición gráfica y una visualización del estilo de comunicación agresivo manipulador, por medio de la técnica de collage.

Materiales: Pliegos de papel bond, lapiceros, pega, revistas, periódicos, recortes.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: en grupos de cuatro personas se elaborarán collages de los periódicos y revistas, la meta es identificar rostros y textos que reflejen lo leído en el texto anteriormente, finalmente se comparte la experiencia.

Actividad 3. Técnica central: Diálogos de vistas.

Objetivo: practicar pensamientos alternativos ante las conductas agresivas- manipuladoras, por medio de la ejecución de diálogos.

Materiales: Texto: consejos para cambiar la comunicación agresiva.

Tiempo: 30 minutos.

Procedimiento: en parejas se lee el texto. **Anexo 4: consejos para cambiar la comunicación agresiva**, seguido de eso cada pareja pasará al frente a realizar un pequeño dialogo donde haya una situación en la que deberán poner en práctica los consejos brindados.

Actividad 4: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

) ¿Qué te gusto más de esta actividad?

) ¿Qué aprendiste?

) ¿Qué podemos mejorar?

6.1.7 Sesión 7. Estilos de comunicación: Asertivos

PRIMERA PARTE

Área: Relaciones Interpersonales

Nº de sesión: 7 “Estilos de comunicación interpersonal: Asertivos”

Objetivo: intervenir en la capacidad empática de los participantes por medio de actividades lúdicas que ayuden a construir un concepto sólido y aplicable de la empatía.

Actividad 1. Psicoeducación: ¿Qué es y no es ser asertivo?

Objetivo: conceptualizar de forma participativa el término de asertividad a fin de que los participantes construyan un concepto propio que aplicar.

Materiales: Hojas de papel bond, lapiceros, diapositivas, proyector.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: por medio de una lluvia de ideas se socializa sobre lo que los participantes entienden por asertividad, el concepto se escribe en una nube de papel cuando todos están de acuerdo, se brinda el concepto teórico en la presentación.

Actividad 2. Dinámica de contenida: La receta del asertividad.

Objetivo: lograr que los participantes identifiquen de una lista predeterminada una serie de características que posee la persona asertiva, elaborando así la receta del asertividad.

Materiales: Pliegos de papel bond, lapiceros, plumones, colores, pegamento, ingredientes del asertividad.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: el grupo se divide en dos, en un papelón se discute sobre las características que componen la receta del asertividad.

Actividad 3. Psicoeducación: La autoconfianza como base del asertividad.

Objetivo: reflexionar sobre la autoconfianza para desarrollar una actitud más asertiva haciendo énfasis en reconocer las capacidades propias y las posibles dificultades.

Materiales: video: “La Asertividad ¿Sabes lo que es?”.

Tiempo: 30 minutos

Procedimiento: se ubican a los participantes en posición cómoda y se reproduce el video: **La Asertividad ¿Sabes lo que es?**

Para visualizar el video, ver anexo audiovisual 3 o consultar el siguiente enlace en internet:

<https://www.youtube.com/watch?v=kXUOVYiNG58>

Actividad 4. Técnica central: Teatro pobre.

Objetivo: propiciar las condiciones para que los participantes puedan practicar métodos más asertivos de resolución de conflictos.

Materiales: material para disfrazarse, controles de papel.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: el pleno se divide en 4 para elaborar dramas que pongan en evidencia los diferentes estilos de comunicación cada uno también tendrá un control con el cual podrán intervenir y cambiar el rumbo de la historia para que se solucione de forma asertiva.

Actividad 5: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

) ¿Qué te gusto más de esta actividad?

) ¿Qué aprendiste?

) ¿Qué podemos mejorar?

6.1.8 Sesión 8. Reforzando nuestra asertividad.

PRIMERA PARTE

Área: Relaciones Interpersonales

Nº de sesión: 8 “Reforzando nuestra asertividad”

Objetivo: propiciar el fortalecimiento de habilidades asertivas para la mejora progresiva de las relaciones interpersonales entre los participantes.

Actividad 1. Dinámica de contenido: Retroalimentación con globos.

Objetivo: reforzar conductas asertivas y retroalimentar la información sobre la asertividad.

Materiales: Hojas de papel bond, lapiceros globos.

Tiempo: 20 minutos

Procedimiento: en globos se colocan papeles de papel con preguntas sobre la asertividad y algunas situaciones en las que se debe actuar de forma asertiva, los globos se lanzan al aire y cada participante debe tomar uno y responde a las situaciones o pregunta.

Actividad 2. Dinámica de contenido: Cartas de cobro.

Objetivo: propiciar la expresión asertiva por medio de textos escritos para la práctica del estilo de comunicación adecuada.

Materiales: páginas de papel bond, lapiceros.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: cada participante deberá escribir una carta de cobro, que elaborará a partir de algún evento actual no resuelto. La consigna: “escribe un carta a una situación en la que las condiciones no permitieron que se resolviera de forma asertiva, plantea una solución asertiva para esto, el objetivo es resolver de otra forma la problemática”.

Actividad 3. Técnica central: Las técnicas de la asertividad.

Objetivo: presentar por medio de dramas adecuadas formas de ser asertivo para fortalecer las relaciones interpersonales, teniendo en cuenta diferentes métodos para ser asertivos.

Materiales: diapositivas, proyector.

Tiempo: 40 minutos.

Procedimiento: se divide el grupo en 4 para que cada subgrupo elabore un drama de las técnicas que se le brindaran por el facilitador, las cuales serán previamente explicadas al pleno con anticipación. Cada grupo deberá definir la situación para poner en práctica la técnica.

Actividad 4: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

) ¿Qué te gusto más de esta actividad?

) ¿Qué aprendiste?

) ¿Qué podemos mejorar?

6.1.9 Sesión 9. Empatía se trata de conexiones.

PRIMERA PARTE

Área: Relaciones Interpersonales

Nº de sesión: 9 “Empatía se trata de conexiones”

Objetivo: informar e intervenir en la capacidad empática de los participantes por medio de actividades lúdicas que ayuden a construir un concepto sólido y aplicable de la empatía.

Actividad 1. Dinámica de contenido: Expresiones silenciosas.

Objetivo: agudizar los sentidos que forman parte de la comunicación por medio de una actividad lúdica que permita socializar sin palabras las emociones imprescindibles en la empatía.

Materiales: ninguno.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: se reúnen en parejas a todos los participantes y se da la siguiente consigna: Imagina que estás en una burbuja donde las palabras no se oyen, sólo puedes ver gestos, miradas, intenciones... Dale una oportunidad a la intuición, y deja que la razón aprenda de ella. Como persona sensible que eres, empezarás a fijarte en otras cosas que antes pasaban desapercibidas, verás una persona que pide ayuda, donde antes escuchabas palabras de ira, sonreírás a los gestos de cercanía, imperceptibles cuando las palabras dominan una conversación... Todo esto te ayudará a comprender al otro, yendo más allá de él y de ti.

Actividad 2. Psicoeducación: Empatía vs. Simpatía.

Objetivo: construir con los participantes una definición sobre la empatía y su importancia a la vez reflexionar sobre su aporte a las relaciones interpersonales.

Materiales: Pliegos de papel bond, lapiceros, proyector, bocinas.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: El grupo deberá ver el video: **Empatía vs. Simpatía** anexo audiovisual 4 que puede encontrarse en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=ALh6NYPSanI> seguido de esto en grupos de cinco personas deberán escribir que entendieron por empatía y sus reflexiones sobre el video.

Actividad 3. Técnica central: Tendedero de momentos empáticos.

Objetivo: propiciar las condiciones para que los participantes puedan elaborar respuestas empáticas a situaciones cotidianas.

Materiales: papel bond y de colores, cordel, ganchitos de ropa.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: los participantes toman pedacitos de papel de diferentes colores y escriben en ellos algún problema de forma anónima, cada uno debe pasar por los papelitos de los participantes, leyendo los diferentes problemas a los cuales deberán escribir una respuesta empática, al finalizar se comparten de forma voluntaria las respuestas.

Actividad 4: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

) ¿Qué te gusto más de esta actividad?

) ¿Qué aprendiste?

) ¿Qué podemos mejorar?

6.1.10 Sesión 10. Networking, las nuevas relaciones interpersonales.

PRIMERA PARTE

Área: Relaciones Interpersonales

Nº de sesión: 10 “Networking, las nuevas relaciones interpersonales”

Objetivo: informar y brindar herramientas útiles para el desarrollo de relaciones interpersonales en el contexto digital de forma adecuada.

Actividad 1. Dinámica de contenido: Perfiles.

Objetivo: ejemplificar las conexiones por medio de una actividad lúdica de reconocimiento de habilidades.

Materiales: Hojas de papel bond, lapiceros.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Se le entregara a cada participante una hoja de papel en la cual tienen que detallar sus características más deseables, a modo que las personas que se interesen en sus características puedan votar por ellos por medio de reacciones usuales de Facebook, después las personas deben reflexionar sobre la actividad.

Actividad 2. Psicoeducación: ¿Networking emocional?

Objetivo: brindar información sobre el Networking y como esto influye en las relaciones interpersonales en este siglo.

Materiales: video, laptop, proyector.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: se explica a qué se refiere el término: Networking y después se muestra el video: ¿Qué es Networking? Anexo audiovisual 5 que puede encontrarse en el siguiente enlace:

https://www.youtube.com/watch?list=PLHEZKr3-iQN5okk3mpyVBXUTXIZM71TbV&time_continue=13&v=YPFWp8Jn7C8.

Seguido de esto se aplica a ejemplos por medio de las relaciones sociales, que promovemos en ellas y como pueden afectar a las relaciones interpersonales si no son utilizadas de forma adecuada.

Actividad 3. Técnica central: El Facebook de las relaciones interpersonales.

Objetivo: reflexionar sobre las diferencias entre los perfiles de algunas personas que promueven y cómo influye en otras personas.

Materiales: perfiles de Facebook, proyector, laptop.

Tiempo: 30 minutos.

Procedimiento: se muestran perfiles y los contenidos que se publican, se pregunta sobre las características de esa persona según lo que comparte, y se elaboran sugerencias de cómo hacer que se apege más a sus características personales.

Actividad 4. Dinámica de contenido: Tienes un mensajito.

Objetivo: determinar las situaciones que se pueden resolver en redes sociales y como la comunicación no es tan efectiva por dichos medios.

Materiales: papel bond y de colores, lapiceros.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: cada uno deberá hacer un listado de mensajes que no podrían ser resueltos en redes sociales, se leen en voz alta y las razones, los demás deben explicar una posible forma de hablarlo en persona.

Se muestran después algunas imágenes de referencia a indirectas, y se explica porque no son medios para resolver problemas, se explica la metáfora de “los zapatos mojados” en el cuarto oscuro, y los medios de ventilación que no son soluciones directas.

Metáfora de los zapatos mojados: “tengo en una habitación un par de zapatos mojados, el olor se ha vuelto insoportable, tanto que he decidido abrir las ventanas, esto minimizo grandemente mi problema, pero lastimosamente no lo soluciono. Debí entonces después de unos días sacarlos fuera de la habitación, lavarlos y ponerlos al sol. Creo que ahora si resolví esta situación”

Actividad 5: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

-) ¿Qué te gusto más de esta actividad?
-) ¿Qué aprendiste?
-) ¿Qué podemos mejorar?

6.2 ÁREA 2. Manejo de la ira y control de impulsos.

6.2.1 Sesión 11. Manejo de la ira y control de impulsos (Introducción y encuadre terapéutico)

SEGUNDA PARTE

Área: Manejo de la ira y control de impulsos.

Nº de sesión: 11 “Manejo de la ira y control de impulsos (Introducción y encuadre terapéutico)”

Objetivo: establecer un espacio de cooperación e interacción por medio de la introducción al proceso de intervención, a través de técnicas lúdicas y psicoeducación sobre las diferentes etapas del proceso y la temática a intervenir.

Actividad 1. Presentación y saludo.

Objetivo: Presentar el programa de intervención a los participantes.

Materiales: gafetes, lana.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: se iniciará la sesión realizando la presentación del equipo terapéutico, de igual manera los objetivos del programa. Luego se entregará a cada participante un gafete para que coloque su nombre, el cual será utilizado en todas las sesiones. Cada uno deberá presentarse con su nombre.

Actividad 2. Definición de reglas para el grupo.

Objetivo: Establecer las normas del grupo de manera consensuada.

Materiales: papelógrafos, plumones, tirro.

Tiempo: 15 minutos.

Procedimiento: Se formarán grupos de cinco personas y deberán de plantear las reglas que deben de respetar al iniciar las sesiones. Cada grupo expondrá las ideas, y luego se hará un cartel con las que se han considerado de importancia y todos coincidieron.

Actividad 3. Dinámica de contenido “El círculo de confianza”

Objetivo: Fomentar la integración grupal.

Materiales: sillas, lista de preguntas.

Tiempo: 15 minutos.

Procedimiento: Se colocan las sillas en círculo, uno externo y uno interno frente a frente con cada participante. Se les indica que deben compartir con la persona que tienen al frente cada una de las preguntas que los facilitadores realicen. La pregunta inicial es referente a la historia del nombre de cada uno debe compartir porque le pusieron ese nombre y que representa para ellos. Sucesivamente se les indica a los miembros de un círculo avanzar una silla a la derecha, de este modo se intercambia la pareja y la pregunta es diferente. Entre ellas se presentan las siguientes.

-) ¿Cuál es la historia de mi nombre?
-) ¿Cuéntame sobre tu juguete favorito de niña?
-) ¿Cuéntame sobre un objeto valioso que tuvieras en tu adolescencia?
-) ¿Cuéntame sobre tu primer beso?
-) ¿Háblame sobre una experiencia agradable durante esta semana?
-) ¿A qué le tienes miedo?
-) ¿Cuéntame sobre una experiencia desagradable?
-) ¿Cuál consideras tu qué es el valor más representativo para tu vida?

Actividad 4. Técnica central: ¿Que son nuestras emociones? rompiendo mitos sobre el enojo.

Objetivo: Exponer los conceptos que están entorno a las emociones y modificar esquemas que tienen acerca del tema de la ira.

Materiales: paletas de colores, material didáctico.

Tiempo: 25 minutos.

Procedimiento: El facilitador iniciara la discusión, presentado los conceptos principales acerca de las emociones. Cada integrante tiene una paleta de colores, se les entregará un papel, en el que estará escrito, un mito sobre tema. Los demás con las paletas se pronunciarán a favor o en contra expresando un argumento válido.

Actividad 5. Técnica central: Línea de tiempo del autoconocimiento.

Objetivo: Identificar las emociones que frecuentan en su diario vivir.

Materiales: páginas de papel bond, lapiceros.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Cada participante tendrá una página de papel blanca y deberá realizar una línea de tiempo sobre estados de ánimo basado en situaciones que sucedieron en su historia, a cada uno de los acontecimientos deberá incluir las emociones que percibieron.

Al finalizar cada uno reflexionara sobre la técnica realizada comentando que sintieron, que fue lo más fácil y lo más difícil.

Actividad 6. Técnica de relajación: Respiración diafragmática.

Objetivo: Oxigenar los órganos principales para el funcionamiento adecuado del cuerpo, provocando voluntariamente un estado de relajación consiente.

Materiales: ninguno.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: Figúrate una imaginaria bolsa vacía dentro de tu abdomen... al inspirar, el aire se desplaza hacia abajo para llenar la bolsa, hinchando el abdomen... al expirar vacía la bolsa, haciendo que el abdomen vuelva a hundirse... continúa así hinchando y vaciando la bolsa imaginaria de tu abdomen.

Actividad 7: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

-) ¿Qué te gusto más de esta actividad?
-) ¿Qué aprendiste?
-) ¿Qué podemos mejorar?

6.2.2 Sesión 12. Conociendo mis límites.

SEGUNDA PARTE

Área: Manejo de la ira y control de impulsos.

Nº de sesión: 12 “Conociendo mis límites”.

Objetivo: Psicoeducar sobre la expresión emocional, su importancia, y sus componentes de cada una de las emociones del ser humano a través de técnicas lúdicas, para fortalecer el conocimiento intrapersonal y la correcta identificación de las emociones.

Actividad 1. Psicoeducación: Teorizando las emociones.

Objetivo: Brindar información adecuada sobre la ira, e identificar la manera se es expresada en los distintos ambientes en los que se desenvuelven.

Materiales: Diapositivas, computadora, proyector.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Se expondrá el contenido a cerca de la expresión de la ira. Durante la exposición del contenido, se realizaran preguntas acerca del enojo, se darán a conocer palabras claves y definiciones acerca de la ira, seguidamente escribirán una experiencia vivida para que analicen la manera en la que se comportaron y como demostraron la molestia.

Actividad 2. Dinámica de contenido: Practicando las emociones.

Objetivo: practicar formas adecuadas de expresión a través de la información brindada sobre la ira, para identificar la manera en que es expresada en los distintos ambientes en los que se desenvuelven.

Materiales: Diapositivas, computadora, proyector.

Tiempo: 25 minutos.

Procedimiento: Se formarán equipos de trabajo y cada equipo hará un psicodrama sobre las tres maneras de expresar la ira, al finalizar cada drama se hará un análisis grupal de los comportamientos expuestos.

Actividad 3. Técnica central “El viento y el sol”

Objetivo: Explicar la forma en cómo pueden cambiar los pensamientos, sentimientos y comportamiento por la ira.

Materiales: Hojas de papel bond, Lectura: El sol y el viento, lapiceros.

Tiempo: 25 minutos.

Procedimiento: Se les entregara una página **Anexo 5. Lectura: El sol y el viento.** El Facilitador la leerá en voz alta y se pide que acompañen al mismo ritmo la lectura. Luego se darán 5 minutos para que los participantes analicen y hagan énfasis en las implicaciones de esta con los tipos de manifestación de conductas agresivas. El facilitador procederá a leer la reflexión de acuerdo a los estilos de afrontamiento pasivo-agresivos y los participantes darán opiniones sobre lo que harían en el caso del viento o el sol, como tratarían de resolver, sin violencia.

Luego, de haber terminado los cinco minutos de forma democrática, se seleccionará a los participantes para que opinen sobre lo que entendieron de la reflexión, al final el facilitador dará la reflexión final sobre lo leído.

Actividad 4. Técnica de relajación: Respiración diafragmática.

Objetivo: Oxigenar los órganos principales para el funcionamiento adecuado del cuerpo, provocando voluntariamente un estado de relajación consiente.

Materiales: música relajante.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: Respiración Completa.

Consta de 3 fases:

1. En primer lugar toma aire hinchando el abdomen.
2. Continúa tomando aire expandiendo la caja torácica.
3. Sigue inspirando mientras elevas ligeramente los hombros.

Mantendrán la respiración durante unos pocos segundos y expulsa el aire aflojan los hombros, el pecho y el abdomen en ese orden (también puede hacerse a la vez).

Actividad 5: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

-) ¿Qué te gusto más de esta actividad?
-) ¿Qué aprendiste?
-) ¿Qué podemos mejorar?

6.2.3 Sesión 13. Identificando las señales de la ira.

SEGUNDA PARTE

Área: Manejo de la ira y control de impulsos.

Nº de sesión: 13 “Identificando las señales de la ira.”.

Objetivo: desarrollar técnicas participativas sobre el control de impulsos y herramientas útiles para la inoculación de la ira, por medio de la práctica en vivo de cada recurso técnico.

Actividad 1. Dinámica de contenido: La Risa.

Objetivo: Identificar como las situaciones se convierten en estímulos que generan reacciones emocionales.

Materiales: ninguno.

Tiempo: 15 minutos.

Procedimiento: Se formarán dos filas una frente a la otra, teniendo una distancia de un metro. El facilitador tirará al centro una moneda. Si cae “cara” los participantes de una fila deben permanecer serios y los de la otra deben reír fuerte y hacer muecas. Los que ríen cuando deben estar serios salen de la fila y se continúa.

Al final de la dinámica se enfatizará en que hay situaciones en las que nos encontramos tensos y que cualquier estímulo ya sea (burla o gesto de este tipo puede ser el que genere una conducta agresiva), pero se puede dar una respuesta distinta a este tipo de conductas, podemos reaccionar de una forma más alegre.

Actividad 2. Introducción: Eventos y señales.

Objetivo: Identificando eventos y situaciones que conducen al enojo.

Materiales: diapositivas, proyector, computadora, páginas en blanco.

Tiempo: 25 minutos

Procedimiento: Se iniciará proyectando una serie imágenes que cotidianamente conducen al enojo en nuestro contexto diario, de igual manera exponer aquellas situaciones que son familiares y nos hacen sentir con una incomodidad que finaliza en enojo. Por ejemplo, de niños nos molestaban por ser lentos al leer, ahora ya no tiene ese problema, pero al llamarlo lerdo o tonto, se molesta con facilidad.

En la hoja de papel bond escribirán aquellas situaciones que han terminado en enojo.

Actividad 3. Técnica central Psicoeducación: señales.

Objetivo: Identificando eventos y situaciones que conducen al enojo.

Materiales: diapositivas, proyector, computadora, páginas en blanco.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Se mostrará un cuadro que especifica las señales del enojo en cuatro distintas categorías. Fisiológicas, Conductuales, Emocionales, Cognitivas/pensamientos.

Se le entregara una página a cada participante donde escribira cuales son las señales que logra identificar en su persona y que situaciones provocan esas señales.

Actividad 4. Técnica central: El semáforo.

Objetivo: Identificando eventos y situaciones que conducen al enojo

Materiales: hoja de trabajo.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Se procederá a colocar una imagen de un semáforo y se les explicara que en diversas situaciones de nuestras vidas se nos presentan estímulos que son propicios para desarrollar y actuar de forma agresiva con las diferentes personas con las cuales interactuamos y que es importarte desarrollar la capacidad de auto controlarnos y que esta técnica será de mucho beneficio para el objetivo final que es reducir las conductas agresivas. Se procederá entonces a enseñar los pasos para aplicar esta técnica a través de una hoja de trabajo (**ver anexo 6**) los cuales son los siguientes:

1. Enseñar a asociarlos colores del semáforo con las emociones y la conducta:

A. ROJO: PARARSE. Cuando no podemos controlar una emoción (sentimos mucha rabia, queremos agredir a alguien, nos ponemos muy nerviosos...) tenemos que pararnos como cuando un automóvil se encuentra con la luz roja del semáforo.

B. AMARILLO: PENSAR. Después de detenerse es el momento de pensar y darse cuenta del problema que se está planteando y de lo que se está sintiendo.

C. VERDE: SOLUCIONARLO. Si uno se da tiempo de pensar pueden surgir alternativas o soluciones al conflicto o problema. Es la hora de elegir la mejor solución.

2. Aprender formas de controlarse: Se solicitará a los participantes que hagan una lista de lo que pueden hacer para calmarse en una situación conflictiva.

Lo normal es que entre todos surjan diferentes posibilidades, como distanciarse físicamente de la situación (alejarse del lugar, no volver hasta estar tranquilo), distanciarse psicológicamente (respirar profundamente, hacer un rápido ejercicio de relajación, pensaren otra cosa), realizar alguna actividad distractora (contar hasta 10, pasear, hablar con un compañero). Cuando los participantes se dan cuenta de que existen muchas maneras de pararse y calmarse, se trataría de ver cuáles serían las mejores para cada uno.

Actividad 5. Técnica de relajación: respiración diafragmática.

Objetivo: Oxigenar los órganos principales para el funcionamiento adecuado del cuerpo, provocando voluntariamente un estado de relajación consiente.

Materiales:

Tiempo: 5 minutos.

Procedimiento: Respiración Completa.

Consta de 3 fases:

1. En primer lugar toma aire hinchando el abdomen.
2. Continúa tomando aire expandiendo la caja torácica.
3. Sigue inspirando mientras elevas ligeramente los hombros.

Mantén la respiración durante unos pocos segundos y expulsa el aire aflojan los hombros, el pecho y el abdomen en ese orden (también puede hacerse a la vez).

Actividad 6: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

-) ¿Qué te gusto más de esta actividad?
-) ¿Qué aprendiste?

6.2.4 Sesión 14. Detengan la ira.

SEGUNDA PARTE

Área: Manejo de la ira y control de impulsos.

Nº de sesión: 14 “Detengan la ira”.

Objetivo: Desarrollar estrategias para detener los momentos de enojo, y la comprensión de los estados afectivos para la regulación de emociones y disminuir conductas agresivas u otros comportamientos sociales y personalmente inadecuados.

Actividad 1. Dinámica de contenido: El ciego y el lazarillo.

Objetivo: Generar la cohesión grupal.

Materiales: pañuelos.

Tiempo: 15 minutos.

Procedimiento: Todos los miembros del grupo formaran parejas y se diseminaran por un espacio bastante ancho. Dentro de ese espacio habrá diferentes obstáculos. Dentro de cada pareja uno tomara el rol de ciego y otro el de lazarillo. El lazarillo se situará tras el ciego y poniendo su mano sobre el hombro de su compañero ciego, para que este lo pueda sentir, susurrara a su oído el camino que debe seguir o la manera de sortear los obstáculos. Después de un rato se intercambiarán los roles. Ambos dos dispondrán de la oportunidad de situarse en las diferentes posiciones para poder experimentar las diferentes sensaciones.

Al finalizar la dinámica compartir en grupo verbalmente las sensaciones vividas.

Actividad 2. Psicoeducación: Las emociones y cómo influyen en nuestro comportamiento; el que se enoja pierde.

Objetivo: lograr que los participantes identifiquen sus reacciones en sus ámbitos cotidianos.

Materiales: lapiceros.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: El facilitador solicita a los participantes del grupo, que completen verbalmente algunas oraciones señaladas en una hoja de trabajo luego escribirán todas en el rotafolio, relacionadas con situaciones de enojo, por ejemplo:

- a) Llego a enojarme cuando....
- b) Cuando me enoja yo digo...
- c) Cuando me enoja yo hago...
- d) Cuando alguien se encuentra cerca de mí y está enojado, yo....
- e) Consigo controlar mi enojo mediante...

Se genera una discusión, tomando como punto de partida. Las expresiones manifestadas por los participantes. (Se les entrega una página para que anoten)

Cada participante, hace un estimado de las ocasiones en que llega a sentirse enojado, molesto o irritado (por semana o por día).

Estos estimados, se anotan en el rotafolio y se discuten grupalmente acerca de la cantidad de enojo que puede experimentar una persona.

Se llega a conclusiones.

Actividad 3. Técnica central: Tiempo fuera.

Objetivo: Dotar a los participantes de estrategias para controlar la ira.

Materiales: ninguno.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: se realizarán grupos de cuatro a cinco personas y deberán de simular una situación que le genere enojo al punto de sentirse furiosos y ser capaces de ocasionar violencia. El primer grupo lo hará en un contexto laboral, el segundo en un contexto social (entre amigos) y el tercero en la familia.

Cuando una persona siente que se está “calentando” Esta técnica consiste en alejarse de la situación física y psicológicamente. Es algo tan sencillo y, a la vez, tan difícil como irse del lugar en el que se está generando el conflicto.

Actividad 4. Técnica de relajación: Relajación muscular progresiva (16 grupos musculares).

Objetivo: estirar de forma controlada los principales músculos para el funcionamiento adecuado del cuerpo, provocando voluntariamente un estado de relajación consiente.

Materiales: toallas.

Tiempo: 25 minutos.

Procedimiento: Esta es una de las estrategias físicas para disminuir la tensión en el cuerpo y evitar conflictos o ataques de ira.

Colócate en una posición cómoda y afloja tu cuerpo mientras respiras hondo y profundo.

1º Grupo: MANOS Y ANTEBRAZOS. Aprieta simultáneamente ambos puños. Nota la tensión en manos y antebrazos. Concéntrate en estas sensaciones durante 5-7 segundos. Y ahora suelta y libera la tensión de esa zona y concéntrate en las nuevas sensaciones de distensión durante 20 a 30 segundos. Nota la diferencia entre un estado y el otro.

***Programa psicoterapéutico para el adecuado
control y regulación emocional***

2º Grupo: BICEPS. Dobla los codos y tensa los bíceps durante 5 a 7 segundos. Afloja los bíceps y estira los brazos. Concéntrate en la distensión durante 20 a 30 segundos.

3º Grupo: TRICEPS. Estira ambos brazos al frente de forma que se queden paralelos entre ellos y con respecto al suelo, y tensa la parte posterior de los brazos, los tríceps. Afloja y devuelve los brazos a su posición original. Percibe la diferencia.

4º Grupo: HOMBROS-TRAPECIO. Eleva los hombros hacia arriba como si quisieras tocar las orejas. Mantén la tensión y nócala en los hombros y trapecios. Suelta los hombros.

5º Grupo: CUELLO I. Inclina la cabeza hacia delante como si quisiera tocar con la barbilla el pecho. Hazlo lentamente. Nota la tensión en la nuca. Vuelve lentamente a la posición de reposo y percibe la distensión.

6º Grupo: CUELLO II. Empuja con la parte posterior de la cabeza y no con la nuca, el respaldo en el que estés apoyado. Nota la tensión en la parte frontal del cuello. Suelta la tensión y aflójate.

7º Grupo: FRENTE. Sube las cejas hacia arriba hasta notar arrugas en la frente. Nota la tensión. Suelta la tensión.

8º Grupo: OJOS. Aprieta fuertemente los ojos arrugando los párpados. Nota la tensión. Suelta la tensión.

9º Grupo: LABIOS Y MEJILLAS. Haz una sonrisa forzada sin que se vean los dientes. Nota la tensión alrededor de la boca y en las mejillas. Suelta la tensión.

10º Grupo: MANDÍBULA. Ve abriendo muy lentamente la boca hasta llegar al máximo. Manténla abierta notando la tensión. Ciérrala y percibe la diferencia.

11º Grupo: PECHO-ESPALDA. Arquea el torso, de manera que el pecho salga hacia delante y los hombros y codos hacia atrás. Junta los omóplatos. Mantén la tensión. Suelta y vuelve a la posición original.

12º Grupo: ABDOMINALES I. Mete el abdomen hacia adentro. Nota la tensión. Suelta la tensión.

13° Grupo: ABDOMINALES II. Saca el abdomen hacia afuera hasta notar la tensión. Suelta.

14° Grupo: MUSLOS. Contrae ambos muslos simultáneamente. Nota la tensión y suelta.

15° Grupo: GEMELOS. Apunta los pies hacia la cabeza hasta notar tensión en los gemelos. Suelta.

16° Grupo: PIES. Lleva los pies hacia abajo intentando hacer una línea recta con las piernas. Tensa los pies y suéltalos.

Consideraciones: practica dos veces al día durante 15 a 20 minutos durante 1 o 2 semanas antes de pasar a la fase de 8 grupos musculares.

Actividad 5: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

) ¿Qué te gustó más de esta actividad?

) ¿Qué aprendiste?

) ¿Qué podemos mejorar?

6.2.5 Sesión 15. Mis pensamientos, mis emociones.

SEGUNDA PARTE

Área: Manejo de la ira y control de impulsos.

Nº de sesión: 15 “Mis pensamientos, mis emociones.”

Objetivo: Desarrollar habilidades que permitan a los participantes identificar, manejar y modificar estructuras de pensamiento que tienden a justificar el comportamiento violento. Igualmente se persigue desmontar los mecanismos cognitivos dirigidos a disminuir la asunción de la responsabilidad y se desarrollan otros procesos alternativos de pensamiento racional y flexible

Actividad 1. Dinámica de contenido: Cortocircuito.

Objetivo: Fomentar la participación en el grupo

Materiales: ninguno.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: Se formará un círculo luego se pedirá que un voluntario salga del salón. Mientras el voluntario está afuera, el resto de los participantes escogen que personas serán el cortocircuito, cuando la persona entre a la habitación, deberá de encontrar donde es el cortocircuito iniciara tocando la cabeza de todos los participantes. Cuando toque a las personas que estarán asignadas como el cortocircuito todos los participantes del grupo gritaran. “ahhhhhhhhhhhhhhh” y así sucesivamente tomaran distintas reacciones para sorprender al participante que sale de la habitación.

Actividad 2. Psicoeducación: Teorizando mis pensamientos.

Objetivo: Dar a conocer en que consiste la reestructuración de nuestros pensamientos a través de ejemplos y esquemas del ABC

Materiales: Diapositivas, proyector, computadora.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Se les explicara en que consiste en modelo cognitivo conductual y que es lo que estudia, como pretende intervenir las ideas y pensamientos. Ya que el objetivo primordial es modificar esquemas de agresividad.

A continuación, se les explica la técnica del ABC de Ellis que pretende abordar los pensamientos irracionales. Por lo que es esta fase se busca la identificación de dichos pensamientos para su modificación y modificar sus conductas agresivas.

La “A” representa un evento que activa el enojo, este es un evento que produce “alertas de peligro del enojo”, también serán las señales de alarma o avisos de que el enojo se destapara, o esta desencadenando o haciendo presente, es aquella situación en la que la persona se fija de tal manera que le activa o detona sus propias maneras de ver la vida.

La “B” representa las creencias que se tienen sobre el evento que activa el enojo. No son los eventos mismos los que producen sentimientos como el enojo, sino nuestras interpretaciones y creencias con respecto a los eventos, son los pensamientos o las ideas que las personas tienen de lo que ocurre, la manera en que las personas toman las cosas de la vida.

La “C” representa las consecuencias emocionales de los eventos, o sea los sentimientos que experimentamos como resultado de nuestras interpretaciones o creencias del evento, son los síntomas o manifestaciones que la persona muestra como resultado a lo que pensó o a como tomo lo que sucede.

Tal como se acaba de explicar, en el modelo A-B-C las cogniciones siempre preceden a la emoción. Sin embargo, la emoción puede existir por unos momentos sin cogniciones previas como cuando sentimos miedo o ira de repente al ver respectivamente como un coche ha estado a punto De atropellarnos o una persona nos ha dado un fuerte golpe.

Actividad 3. Técnica central: Identificando mis esquemas.

Objetivo: La comprensión, detección de pensamientos, minimizar sus consecuencias.

Materiales: hoja con historia, papelógrafo, plumones.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Se leerá una pequeña historia (**Ver anexo 7**) donde los participantes deberán de identificar la situación o hecho activador, de igual manera los pensamientos o creencias y sus consecuencias que se refiere a las emociones y conductas.

Luego se llevará una pequeña discusión, donde se buscará que los participantes den una alternativa de la historia. Para esto se formarán grupos entre los participantes.

Actividad 4. Técnica central: Parada de pensamiento.

Objetivo: La comprensión, detección de pensamientos, minimizar sus consecuencias.

Materiales: hule (como pulseras), autorregistro

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Se realizará una muestra de esta estrategia, para detener nuestros pensamientos en un momento que nos genere malestar y nos lleve a la ira. La técnica busca el control del pensamiento y puede ser utilizada antes, durante o después de la situación que nos genera la emoción negativa.

Se dará la siguiente consigna: Se trata de que cuando empieces a notarte, nervioso o alterado, prestes atención a los pensamientos que estás teniendo, e identifiques las connotaciones negativas que tiene para ti. Una vez realizado este pequeño análisis, date órdenes a ti mismo que busquen la interrupción del pensamiento que evoca la emoción, como: “¡STOP!”, “¡Para!”, “¡Ya!”, “¡Basta!”. Tras esta auto instrucción sustituye los pensamientos detectados como negativos por afirmaciones positivas. No se gritará, solo se halará el hule para detener el pensamiento. se les facilita a los participantes el material necesario para registrar el uso de la técnica. (**Ver anexo 8**).

Actividad 5. Técnica de relajación: Masaje grupal.

Objetivo: fomentar la cohesión grupal a través de la técnica de relajación para producir confianza y armonía.

Materiales: música relajante.

Tiempo: 15 minutos.

Procedimiento: Pida al grupo que se ponga de pie y forme un círculo, y que se pongan de lado de tal manera que cada persona esté de cara con la espalda de la persona de adelante. Entonces las personas dan un masaje a los hombros de la persona frente a ellos

Actividad 6: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

-) ¿Qué te gusto más de esta actividad?
-) ¿Qué aprendiste?
-) ¿Qué podemos mejorar?

6.2.6 Sesión 16. Detectando pensamientos automáticos.

SEGUNDA PARTE

Área: Manejo de la ira y control de impulsos.

Nº de sesión: 16 “Detectando pensamientos automáticos”.

Objetivo: Desarrollar habilidades que permitan a los participantes identificar, manejar y modificar estructuras de pensamiento que tienden a justificar el comportamiento violento. Igualmente se persigue desmontar los mecanismos cognitivos dirigidos a disminuir la asunción de la responsabilidad y se desarrollan otros procesos alternativos de pensamiento racional y flexible

Actividad 1. Dinámica de contenido: el barco.

Objetivo: Propiciar las condiciones adecuadas para la participación grupal

Materiales: sillas.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: Todos los participantes del grupo formaran un círculo con sus respectivas sillas. El facilitador que dirija el juego se colocará a la mitad y dará la siguiente consigna: “Un barco en medio del mar, viaja rumbo a lo desconocido. Cuando yo diga OLA ALA DERECHA, todos cambian de puesto a la derecha; cuando yo diga, OLA A LAIZQUIERDA, todos cambian de puesto hacia la izquierda, cuando yo diga TEMPESTAD, todos deben cambiar de puesto, mezclándose en diferentes direcciones. Sedarán varias órdenes, intercambiando a la derecha y a la izquierda, cuando se observe que los participantes estén distraídos, el facilitador dirá: TEMPESTAD. A la segunda o tercera orden el facilitador ocupará un puesto aprovechando la confusión, quedando un jugador sin puesto, este deberá entonces dirigir el juego, Si el jugador queda tres veces sin puesto, se le hará una penitencia. Cuando se realicen varias veces el ejercicio se les hará

énfasis en lo importante que son las figuras de autoridad y lo importante que es seguir las reglas para no cometer infracciones en la vida cotidiana.

Actividad 2. Técnica central: Detectando pensamientos automáticos.

Objetivo: Identificar pensamientos automáticos.

Materiales: Proyector, computadora, diapositivas autorregistro.

Tiempo: 30 minutos.

Procedimiento: se llevará a cabo una explicación breve del significado de los pensamientos automáticos, desde el modelo cognitivo conductual. Los participantes deberán aportar ideas y hacer referencia a los pensamientos que generan ira, que ellos podrán manejar en determinado momento. Luego se formarán parejas y se les dará una hoja donde deberán escribir los pensamientos automáticos que hayan identificado posteriormente se comentarán, mencionarán un pensamiento positivo y uno negativo, luego se realizará un mapa mental con cinco integrantes en un grupo y seis en el otro para que realicen su explicación de los pensamientos automáticos. Se finalizará con una lluvia de ideas acerca de lo aprendido.

Actividad 3. Técnica central: Parada de pensamiento.

Objetivo: La comprensión, detección de pensamientos, minimizar sus consecuencias.

Materiales: hule (como pulseras), autorregistro.

Tiempo: 15 minutos.

Procedimiento: Se realizará una muestra de esta estrategia, para detener pensamientos en un momento que genere malestar y lleve a la ira. La técnica busca el control del pensamiento y puede ser utilizada antes, durante o después de la situación que nos genera la emoción negativa. Se dará la siguiente consigna: se trata de que cuando empieces a notarte, nervioso o alterado, prestes atención a los pensamientos que estás teniendo, e identifiques

las connotaciones negativas que tiene para ti. Una vez realizado este pequeño análisis, date órdenes a ti mismo que busquen la interrupción del pensamiento que evoca la emoción, como: “¡STOP!”, “¡Para!”, “¡Ya!”, “¡Basta!”. Tras esta auto instrucción sustituye los pensamientos detectados como negativos por afirmaciones positivas. No se gritará, solo se halará el hule para detener el pensamiento.

Actividad 4. Técnica de relajación: Visualización

Objetivo: Lograr canalizar de forma correcta las emociones mediante la relajación y visualización.

Materiales: almohada o toalla, música, bocina.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Se iniciará realizando ejercicios de estiramiento para poder ir aflojando el cuerpo, luego se acomodarán en el suelo, y se llevará a cabo una sesión de visualizaciones para lograr un estado de relajación y se finalizará con técnicas de respiración. Al finalizar se comentará de las maneras que pueden relajarse no importando el lugar, y se terminará con preguntas directas acerca de las sensaciones que lograron percibir. (Audio guiado)

Actividad 5: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

) ¿Qué te gusto más de esta actividad? ¿Qué aprendiste? ¿Qué podemos mejorar?

6.2.7 Sesión 17. Mirando hacia horizonte.

SEGUNDA PARTE

Área: Manejo de la ira y control de impulsos.

Nº de sesión: 17 “Mirando hacia horizonte”.

Objetivo: Incentivar a los participantes para potenciar la habilidad en brindar soluciones idóneas a conductas agresivas.

Actividad 1. Dinámica de contenido: El conejo, muro y pistola.

Objetivo: Generar confianza en el grupo y fomentar la integración

Tiempo: 15 minutos.

Procedimiento: Se divide al grupo en dos con igual número de participantes, los cuales deberán ser ubicados en dos hileras, un grupo frente al otro, de cada grupo eligen un coordinador, los cuales se ubicarán en el centro de los dos grupos, quedando de espaldas a ellos y mirándose cara a cara los dos coordinadores con las manos atrás.

Ellos le señalarán a su respectivo grupo que movimiento deberán realizar utilizando como medio de comunicación las manos: si le hace la señal con el dedo índice y el anular quiere decir que está señalando las orejas del conejo, si su señal es en forma de pistola tendrán que disparar y decir pum pum, y si la señal es con la mano abierta, tendrán que hacer como una pared extendiendo los brazos arriba. Los coordinadores no podrán mirar al grupo o decirles que movimiento quieren que realice, ganara el equipo que más puntos haga, lo cual se llevara de la siguiente forma: *“el conejo le gana a la pared, puesto que lo puede saltar. La pistola mata al conejo, pero no le gana a la pared”*

Actividad 2. Psicoeducación: Modelo de solución de problemas.

Objetivo: Producir consecuencias positivas y refuerzo positivo, así como evitar las consecuencias negativas.

Materiales: hojas con autorregistros (**Ver anexo 9**), diapositivas, proyector, computadora.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Se les explicara a los participantes acerca de las técnicas de solución de problemas. Son un grupo de técnicas cognitivo-conductuales que pretenden facilitar una conducta eficaz. Como toda técnica de modificación de conducta, la técnica trata del hecho de que las personas somos solucionadores de problemas y que hay diferencias individuales en esta habilidad.

A partir de esto se les dirá que deben de tener en cuenta el papel de las emociones en la solución de problemas sociales, pues las respuestas emocionales pueden facilitar o inhibir la ejecución de la solución de problemas.

Por tanto, el conocimiento y control de las respuestas emocionales es importante para una eficiente y efectiva ejecución de las soluciones. En ese sentido, pueden servir de ayuda las técnicas de relajación como estrategia de control de la activación.

El procedimiento básico que seguir para la solución de problemas está basado en la formulación original de D´Zurilla y Goldfried, en el cual se dan 5 etapas:

Orientación general / Definición y formulación del problema / Generación de alternativas / Toma de decisiones / Verificación

Por solución de problemas se entiende aquel proceso a través del cual una persona identifica o descubre medios efectivos de enfrentarse con los problemas que se encuentra en la vida diaria, proceso que incluye tanto la generación de soluciones como la toma de decisiones.

Actividad 3. Técnica central: Solución de problemas

Objetivo: Producir consecuencias positivas y refuerzo positivo, así como evitar las consecuencias negativas.

Materiales: hojas con autorregistros, diapositivas, proyector, computadora.

Tiempo: 30 minutos.

Procedimiento: se les dará a los participantes el material: **anexo 9. Entrenamiento en Resolución de Problemas** que tiene definido las cinco etapas para la solución de problemas. Al finalizar la actividad de manera voluntaria los participantes expresaran los resultados de la sesión. Es importante haber superado etapas anteriores para continuar con las siguientes.

Actividad 4. Técnica de relajación: respiración diafragmática.

Objetivo: Oxigenar los órganos principales para el funcionamiento adecuado del cuerpo, provocando voluntariamente un estado de relajación consiente.

Materiales: música relajante.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: Respiración Completa.

Consta de 3 fases:

1. En primer lugar toma aire hinchando el abdomen.
2. Continúa tomando aire expandiendo la caja torácica.
3. Sigue inspirando mientras elevas ligeramente los hombros.

Mantén la respiración durante unos pocos segundos y expulsa el aire aflojan los hombros, el pecho y el abdomen en ese orden (también puede hacerse a la vez).

Actividad 5: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

-) ¿Qué te gusto más de esta actividad?
-) ¿Qué aprendiste?
-) ¿Qué podemos mejorar?

6.2.8 Sesión 18. Entrenando nuestro control.

SEGUNDA PARTE

Área: Manejo de la ira y control de impulsos.

Nº de sesión: 18 “Entrenando nuestro control”.

Objetivo: Proporcionar conductas alternativas en entrenamiento en habilidades sociales, resolución de conflictos y técnicas de autocontrol emocional, así como formulas socialmente aceptables para afrontar situaciones problemáticas.

Actividad 1. Dinámica de contenido: El cartero.

Objetivo: Propiciar las condiciones adecuadas para la participación grupal.

Materiales: sillas.

Tiempo: 15 minutos.

Procedimiento: Se les pedirá a los participantes que realicen un círculo con todos sus asientos, el psicoterapeuta estará en medio del círculo y los demás estarán sentados.

El facilitador dirá: “Va el cartero”

Los demás dirán: “Y que”

El facilitador dirá: “Llevo cartas”

Los demás dirán: “Para que”

El facilitador dirá: “para todos los que andan pantalón”, así sucesivamente cualquier frase que se quiera inventar para ser más divertida la dinámica.

Cada vez que el facilitador o participante esté al frente y diga las palabras estos automáticamente se tienen que mover de asiento, el que pierda cuando no ande un accesorio, o algo, deberá de hablar un poco de las técnicas que ha puesto en acción para controlar la ira, y se saldrá de la dinámica.

Actividad 2. Dinámica de contenido: Inversión de roles.

Objetivo: Propiciar análisis de soluciones para poder cambiar estilos de vida y cómo actuar ante situaciones que genere enojo.

Materiales: Ninguno.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: En esta técnica los participantes intercambiarán roles con los facilitadores, los facilitadores serán los participantes y los participantes realizarán el papel del psicólogo. Los facilitadores presentaran un problema de conducta agresiva, el cual será agresivo y que se desea cambiar, comentaran una situación de agresión, en la cual se manifieste su conducta. Los participantes darán posibles soluciones y pautas de cómo manejar la situación agresiva de forma positiva, es decir de una forma asertiva demostrando nuestro enojo y expresando la forma en que se sienten.

Actividad 3. Técnica central: Inversión de roles “alternativas de solución”

Objetivo: Propiciar el análisis de las soluciones para poder cambiar su estilo de vida y de cómo actuar ante una situación que genere enojo.

Materiales: hoja con auto instrucciones, lapiceros.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: continuando con la actividad anterior, el último paso del procedimiento es la búsqueda de formas alternativas de interpretar la situación que reflejen de manera inadecuada la realidad. Es muy importante tener claro que no se trata de engañarse, sino de ver las cosas de la forma más realista posible para afrontarlas adecuadamente.

Se utilizará como auto instrucciones, es decir, aquello que una persona se dice a sí misma en el momento en que le invaden los pensamientos no adaptativos y que ayudará a ver la realidad de una forma más objetiva. Se les entregara una hoja con las siguientes interrogantes para encontrar alternativas.

Para encontrar pensamientos alternativos pueden ser de utilidad las siguientes preguntas:

- ¿Es esta la única manera posible de interpretar la realidad?
- ¿Hay otras maneras de hacerlo? ¿Cuáles?
- ¿Qué le diría a un amigo que tuviera estos tipos de pensamientos?
- ¿Qué me diría un amigo o un familiar? ¿Por qué?
- ¿Podría hacer alguna cosa más productiva para afrontarlo que darle vueltas al mismo tema una y otra vez? ¿Qué?
- ¿Qué probabilidades hay que estas formas sean las más adecuadas?
- ¿Tienen más probabilidades de ayudarme a conseguir mis objetivos que la forma inicial de plantearme la situación?
- ¿Tienen más probabilidades de conseguir mejorar mi estado de ánimo?
- ¿Tienen más probabilidades de incidir positivamente en mi manera de actuar?

Actividad 4. Técnica de relajación: visualización, camino a la playa.

Objetivo: Propiciar un estado de relación en los participantes

Materiales: música de fondo, bocina, lectura.

Tiempo: 25 minutos.

Procedimiento: El facilitador dará la siguiente consiga:

Estoy sentado con los ojos cerrados.... Me voy alejando de los ruidos y exigencias cotidianas, comienzo a visualizarme con todo tipo de detalles descendiendo por un camino que desemboca en la playa.... Me veo recorriendo el camino.... Hace un día cálido, el sol me calienta y la sensación es agradable.... Una fresca brisa en mi frente me refresca.... Siento como los pies se hunden levemente en la arena caliente y me gusta, es una sensación agradable, muy agradable.... Desde aquí puedo mirar al horizonte, veo el azul del mar.... Veo el azul del cielo.... Tengo la sensación de estar rodeado de azul un azul que me relaja y me llena, me invade y me sosiega.... Percibo los olores, sabores del mar, de la arena, escucho el sonido del viento al filtrarse entre las hojas de unos árboles cercanos.... Me tumbo en la arena caliente y me relaja, los granos de arena comunican su calor a mi espalda y disuelven la tensión como un azucarillo se disuelve en agua caliente.... El cielo azul, el mar azul me relajan.... El sonido del viento entre las hojas me relaja.... El sonido de las olas me relaja.... Siento la relajación y la calma.... Me permito permanecer en este estado unos momentos y me preparo para abandonar el ejercicio.... Regreso a mi habitación, y tomo conciencia del estado de relajación en que me encuentro, me doy cuenta de que puedo volver a esta playa interior a relajarme cuando lo desee, sé que mi imaginación es una fuente de calma y de paz.

Los participantes deberán ejecutar cada acción. Finalmente, se solicitará a los participantes que expresen de forma voluntaria su experiencia al realizar la técnica.

Actividad 5. Técnica de relajación: Respiración Diafragmática.

Objetivo: Oxigenar los órganos principales para el funcionamiento adecuado del cuerpo, provocando voluntariamente un estado de relajación consiente.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: Respiración Completa.

Consta de 3 fases:

1. En primer lugar toma aire hinchando el abdomen.
2. Continúa tomando aire expandiendo la caja torácica.
3. Sigue inspirando mientras elevas ligeramente los hombros.

Mantén la respiración durante unos pocos segundos y expulsa el aire aflojan los hombros, el pecho y el abdomen en ese orden (también puede hacerse a la vez).

Actividad 6: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

-) ¿Qué te gusto más de esta actividad?
-) ¿Qué aprendiste?
-) ¿Qué podemos mejorar?

6.2.9 Sesión 19. Mirando hacia adelante.

SEGUNDA PARTE

Área: Manejo de la ira y control de impulsos.

Nº de sesión: 19 “Cambio de perspectiva”.

Objetivo: Fomentar mecanismos de resolución de problemas para el control de conductas violentas para llegar a comprender las emociones y pensamientos de las víctimas de su agresión, sean estas directas o indirectas, así como las consecuencias.

Actividad 1. Dinámica de contenido: Perspectivas.

Objetivo: Fomentar en los participantes modelos de resolución y empatía.

Materiales: hojas de papel bond.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: A cada participante se le dará una hoja en blanco. El facilitador les pedirá a los participantes que cierren sus ojos y tomen el papel en mano. Luego el facilitador dará las siguientes instrucciones a los participantes, que deberán de seguir al pie de la letra, con los ojos cerrados, en su hoja personal: (1. Dobla la hoja en dos / 2. Rompe la esquina derecha, de arriba / 3. Dobla otra vez la hoja / 4. Rompa ahora la esquina izquierda arriba / 5. Dobla nuevamente / 6. Quita la esquina izquierda de abajo / 7. Dobla nuevamente / 8. Quita esquina derecha de abajo. / 9. Después de las instrucciones, los participantes podrán abrir sus ojos y comparar su hoja con las hojas de los demás.)

Aunque las instrucciones eran iguales para todos los participantes, la percepción no es igual para todo el mundo, llegando a resultados diferentes. Se explicará que en esta técnica; que la forma en que se percibe la realidad para cada uno es distinta y por eso las respuestas a las distintas situaciones de la vida son diferentes. Hacer énfasis en los estilos de expresión emocional.

Actividad 2. Psicoeducación: Teorizando perspectivas.

Objetivo: Propiciar los conocimientos para los estilos de afrontamiento adecuados

Materiales: diapositivas, proyector, computadora.

Tiempo: 30 minutos.

Procedimiento: se les impartirá los conocimientos teóricos acerca de los estilos de expresión y afrontamiento de las personas. De igual manera de las perspectivas para entender cuando se comete una agresión física, psicológica y emocional.

Se retomará los errores que pueden afectar a nuestro equilibrio emocional. Por un lado, el egocentrismo que consideran su punto de vista es el único correcto o válido, y por el otro lado otorgamos a los demás, intencionalidades que pueden no ser correctas. Esto nos puede llevar a discusiones o a sentirnos mal sin motivo. Por eso intentar cambiar nuestra perspectiva sobre las personas o los hechos puede ser útil. Hay varias formas para poder cambiar la perspectiva que tenemos y adoptar otra diferente, a continuación, expondré dos.

- 1- Ampliar el foco de la situación, pues cuanto más cerca estamos de algo, menos vemos. Para ello podemos alejarnos de la situación de forma literal o de forma mental intentando ver la situación en su globalidad y analizar de nuevo la situación desde esta perspectiva.
- 2- Otra forma de cambiar de perspectiva es ponerse en el lugar del otro, y pensar qué puede estar sintiendo esa persona o qué circunstancias pueden estar motivando su conducta.

Actividad 3. Técnica central: Imaginación racional emotiva.

Objetivo: Cambiar las emociones negativas inapropiadas por otras más adecuadas a las situaciones en las que suelen aparecer.

Tiempo: 25 minutos.

Se pide a los participantes que se ubiquen en una postura cómoda en el suelo, que se relajen y después que *“imaginé vívidamente una situación”* de contenido emocional negativo para

él. Se le pregunta por las emociones negativas que esté experimentando, tales como enojo, furia, y agresividad. A continuación, se le pide que “*intente de cambiarlas por otras más adaptativas*” como tristeza o malestar. Cuando logren que manifiesten haberlo conseguido, se le pregunta por el “*tipo de pensamientos a los que recurrió*” para poder cambiarlas. Cuando ya has conseguido dominar la técnica, se recomienda practicarla al menos una vez al día durante 30 días.

Actividad 4. Técnica de relajación: Respiración diafragmática

Objetivo: Oxigenar los órganos principales para el funcionamiento adecuado del cuerpo, provocando voluntariamente un estado de relajación consiente.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: Respiración Completa.

Consta de 3 fases:

1. En primer lugar toma aire hinchando el abdomen. / 2. Continúa tomando aire expandiendo la caja torácica. / 3. Sigue inspirando mientras elevas ligeramente los hombros. Mantén la respiración durante unos pocos segundos y expulsa el aire aflojan los hombros, el pecho y el abdomen en ese orden (también puede hacerse a la vez).

Actividad 6: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

) ¿Qué te gusto más de esta actividad? ¿Qué aprendiste? ¿Qué podemos mejorar?

6.2.10 Sesión 20. Observando mí alrededor.

SEGUNDA PARTE

Área: Manejo de la ira y control de impulsos.

Nº de sesión: 20 “Observando mí alrededor”.

Objetivo: Lograr en los participantes la utilización de técnicas que desfocalicen su atención ante situaciones que produzcan enojo.

Actividad 1. Dinámica de contenido. ¿Esto es un...qué?

Objetivo: Desarrollar un ambiente emocional idóneo para las actividades grupales.

Materiales: plumones, o lapiceros.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento:

Se sientan todos los participantes en círculos y se les explica la dinámica: el facilitador tendrá en su mano un objeto (puede ser cualquier cosa pequeña) y solo él sabrá lo que es, comienza por su mano derecha diciendo: “Esto es un lápiz (por ejemplo), quien recibe pregunta, un qué; un lápiz, responde el facilitador”. Entonces quien recibió, repite lo mismo a su compañero/a, esto es un lápiz...un qué? Como él no sabe lo que es debe preguntar al facilitador, un qué, un lápiz, responderá y el otro repite al último que preguntó. La idea es que, una vez pasado el objeto, Nadie sabe lo que es, por lo que la pregunta de Un qué, siempre debe volver hasta el facilitador. Esta dinámica se modifica, por ejemplo, haciendo gestos exagerados al decir lo que es el objeto; cambiarle el nombre, si tenemos un lápiz decimos estos es un paralelepípedo u otras cosas complejas y si los participantes dominan el juego con rapidez, se puede hacer doble: el facilitador parte con un objeto por mano derecha y otro diferente por mano izquierda.

Actividad 2. Técnica central: Técnica distracción cognitiva.

Objetivo: Desarrollar la capacidad de cambiar el foco de atención en momentos o pensamientos evocadores de ira.

Materiales: papelógrafo, plumones, proyector, laptop.

Tiempo: 35 minutos

Procedimiento: Se inicia con la actividad, que entienden con la palabra; distracción, y que en ocasiones esto se hace de manera involuntaria. La técnica de la distracción cognitiva pretende que de manera voluntaria seamos capaces de romper con el pensamiento que nos crea el enojo y nos pone irascibles. Primero se realizará con una lluvia de ideas. Se formarán grupos y cada grupo deberá de anotar cuales serían las estrategias para lograr distraerse en un momento de enojo. Luego cada grupo presentara las alternativas a los demás, como un anuncio de televisión como si tratara de venderlo.

Actividad 3. Técnica central: Reflexión.

Objetivo: Fomentar en los participantes la concientización del uso de técnicas para disminuir los niveles de enojo.

Tiempo: 20 minutos.

Materiales: hojas, lapiceros.

Procedimiento: para continuar con el tema se hace la reflexión acerca de las distintas alternativas que encontraron en los grupos para distraerse de un momento acalorado por la ira, y evitar conflictos en sus dimensiones sociales. Utilizando una pelota se les tirara a los participantes para que expresen su opinión.

Luego se les entregara en una página las siguientes alternativas y se realizara una como ejemplo.

1. Hacer un listado de pensamientos/recuerdos/imágenes agradables y en el momento en que aparezca el pensamiento irascible recurrir a éstos para hacer el cambio

2. Hacer un listado de tareas (oír música, cantar, pasear, etc.) y recurrir a éstas cuando aparezca el pensamiento irascible.

3. Realizar alguna de las siguientes tareas para evadir el pensamiento que nos genera el malestar.

¿Para qué puede servir? Fijar la atención en algún objeto de alrededor y buscar cinco utilidades imaginarias, por ejemplo, un libro podría servir para ponerlo bajo la pata de una mesa, como raqueta, para protegerse del sol, para encender una chimenea o como abanico."

Elige un color: se elige un color y se localizan objetos de ese color en el lugar en el que nos encontremos.

Algo útil, algo de color, algo bonito: buscar alrededor algo útil, algo de un color determinado y algo bonito."

5,4,3,2,1: fijarse durante unos segundos en un objeto que esté alrededor y luego describirlo (mentalmente o en voz alta). Se repite con cinco objetos, luego con cuatro hasta llegar a uno."

Mensaje positivo con la mano no dominante: se escribe en un papel un mensaje positivo dirigido a uno mismo, de unas 10 palabras. Cuando nos sintamos agobiados se copiará el mensaje 3 veces, pero con la mano no dominante. Se pondrá atención en que la caligrafía sea igual que en el mensaje original.

Actividad 4. Técnica de relajación: visualización.

Objetivo: Motivar a los participantes a continuar con la práctica de técnicas que mejoren su bienestar personal.

Tiempo: 20 minutos.

Materiales: bocina, pista de audio, toalla (cada participante)

Procedimiento: Para llevar a cabo esta técnica se les hará entrar en un estado de relajación con lo siguiente; se les pedirá que cierren sus ojos y adopten una postura cómoda en el suelo, luego llevar su atención al cuerpo y centrarse en su respiración profundamente

contando de diez para atrás, cada vez se hace más y más tranquila. Inhala relax y exhala enfado. Posteriormente se utilizará la pista (**Consultar anexos audiovisuales, CD: Paz en mi mente, pista numero 1**) que lleva una meditación guiada para manejar el control de la ira.

Actividad 5. Técnica de relajación: Respiración diafragmática.

Objetivo: Oxigenar nuestro cuerpo para alcanzar un mayor grado de relajación y sensación de bienestar.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: Respiración Completa.

Consta de 3 fases:

1. En primer lugar toma aire hinchando el abdomen.
2. Continúa tomando aire expandiendo la caja torácica.
3. Sigue inspirando mientras elevas ligeramente los hombros.

Mantén la respiración durante unos pocos segundos y expulsa el aire aflojan los hombros, el pecho y el abdomen en ese orden (también puede hacerse a la vez).

Actividad 6: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

) ¿Qué te gusto más de esta actividad? ¿Qué aprendiste? ¿Qué podemos mejorar?

6.2.11 Sesión 21. Sin música la vida sería un error.

SEGUNDA PARTE

Área: Manejo de la ira y control de impulsos.

N. ° de sesión: 21 “Sin música la vida sería un error”.

Objetivo: Propiciar en los participantes otras alternativas para mejorar la vida y la salud, a través de experiencias musicales y otras técnicas para lograr mediar la ira.

Actividad 1. Dinámica de contenido: Grupo de estatuas.

Objetivo: Desarrollar un ambiente emocional idóneo para las actividades grupales.

Materiales: ninguno.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: Se les pide a los participantes que se mueva por el salón, moviendo y soltando sus brazos y relajando sus cabezas y sus cuellos. Después de un momento, diga una palabra. El grupo debe formar estatuas que describan esa palabra. Por ejemplo, el facilitador dice “paz”. Todos los participantes instantáneamente y sin hablar tienen que adoptar posiciones que demuestren lo que para ellos significa ‘paz’. Repita el ejercicio varias veces.

Actividad 2. Psicoeducación: La importancia y beneficios de tener una buena salud mental y física.

Objetivo: Motivar mediante la importancia y beneficios a la salud al utilizar las técnicas para controlar la ira y mejorar sus condiciones de bienestar personal y social.

Materiales: Proyector, computadora, diapositivas, papelógrafo, plumones.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Se iniciará exponiendo acerca de los beneficios de mantener una condición emocional equilibrada, exponiendo algunas características y aspectos que pueden mejorar con la práctica de las técnicas psicológicas. Posteriormente formaran grupos de trabajo se les asignara una dimensión de los beneficios: ejemplo a un grupo el aspecto, físico a otro emocional, y así sucesivamente. Y deberán de hacer un escudo en el papelógrafo y abajo un lema que exprese el beneficio a esa área, continuando con especificar como lo piensan lograr mantener.

Actividad 3. Técnica central: Técnicas alternativas musicoterapia.

Objetivo: Incentivar a los participantes a través de experiencias musicales optimizar el manejo y expresión emocional adecuado.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento:

Se les hará la invitación a ubicarse en una postura cómoda en el suelo, luego con los ejercicios de respiración que se han practicado a lo largo de la sesión. Y se iniciara con una pieza de cuencos sonoros los llamados cuencos tibetanos y de cuarzo. Ver anexo audiovisual 7, o consultar el siguiente enlace en línea: <https://www.youtube.com/watch?v=pfBVQ2BIr24&t=61s>.

Actividad 4. Técnica central: La mandala.

Objetivo: Incentivar a los participantes a través del arte en la regulación y disminución de expresiones inadecuadas de ira.

Materiales: Mándalas, colores.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Se les entregara una hoja en la que se encuentra un dibujo circular ver anexo 10, se le dará al grupo la siguiente consigna; miren detenidamente su forma, presten

atención a su contenido y detalles. Posteriormente se les entregaran colores y deberán colorear la mándala procurando expresar sentimientos.

Actividad 5. Técnica de relajación: Respiración diafragmática.

Objetivo: Oxigenar nuestro cuerpo para alcanzar un mayor grado de relajación y sensación de bienestar.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: Respiración Completa.

Consta de 3 fases:

1. En primer lugar toma aire hinchando el abdomen.
2. Continúa tomando aire expandiendo la caja torácica.
3. Sigue inspirando mientras elevas ligeramente los hombros.

Mantén la respiración durante unos pocos segundos y expulsa el aire aflojan los hombros, el pecho y el abdomen en ese orden (también puede hacerse a la vez).

Actividad 6: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

-) ¿Qué te gusto más de esta actividad?
-) ¿Qué aprendiste?
-) ¿Qué podemos mejorar?

6.2.12 Sesión 22. Mejorando nuestro bienestar.

SEGUNDA PARTE

Área: Manejo de la ira y control de impulsos.

Nº de sesión: 22 “Mejorando nuestro bienestar”.

Objetivo: Evaluar y dar seguimiento a la eficacia del programa en el control de la ira, en los participantes llevando a la reflexión de lo aprendido.

Actividad 1. Dinámica de contenido: El espejo.

Objetivo: Desarrollar un ambiente emocional idóneo para las actividades grupales.

Materiales: ninguno.

Tiempo: 10 minutos

Procedimiento: En dos filas al frente, cada persona observa a su pareja de pies a cabeza. Primero de frente, luego de perfil y de espaldas. Uno de ellos será el espejo y el otro hará ante él una serie de movimientos o acciones cotidianas. Al comienzo, que sean movimientos lentos, suaves y progresivamente aumentan en velocidad y energía. Después de un momento cambian de roles. Los participantes también pueden realizar con su pareja espejo, una serie de roles sociales en diferentes situaciones: una bailarina, un boxeador, un futbolista, una modelo.

Actividad 2. Técnica central: Círculo de la excelencia.

Objetivo: Motivar a los participantes a utilizar las técnicas para controlar la ira y mejorar sus condiciones de bienestar personal y social.

Materiales: registro, lapiceros.

Tiempo: 30 minutos

Procedimiento: Se iniciará una lluvia de ideas en los participantes, a cerca de las técnicas que han utilizado con más frecuencia para controlar la ira. Al tener claro nuestras fortalezas se iniciará la técnica llamada “Círculo de la excelencia” ver anexo 11. Se les dará una consigna, deberán llenar e ir paso a paso con la lectura del facilitador. Y por último se hará énfasis en que lo aprendido forma parte de nuestra excelencia.

Todos tenemos un lugar o al menos un recuerdo que nos hace sentir seguros y que no tranquiliza, pueden ser logros o momentos que marcaron con una emoción agradable para tu vida, poder entrar a este espacio lograra que te tranquilices frente alguna situación difícil.

Actividad 3. Técnica de relajación: Visualización: El hilo de luz.

Objetivo: Propiciar un estado de tranquilidad que facilite el desarrollo de la sesión.

Materiales: lectura: el hilo de luz.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Técnica de Visualización “El hilo de luz”. Se inicia dando lectura al anexo 12: lectura: el hilo de luz. Luego se les pide a los participantes que adquieran una posición cómoda y con los ojos cerrados.

Iniciamos con una respiración profunda, pedimos que se concentren en las palabras que se le indicara...

Se van introduciendo a los participantes a un estado de imaginación consciente que provoque un estado de calma.

Se finaliza el ejercicio realizando una respiración y movimientos lentos de manos y tobillos, hasta abrir los ojos.

Actividad 4. Dinámica de contenido: la mesa redonda.

Objetivo: Motivar a los participantes a continuar con la práctica de técnicas que mejoren su bienestar personal.

Tiempo: 20 minutos.

Procedimiento: Se realizará “el baúl de aprendizaje sobre que aprendí y como lo aplicaré” trabajando en parejas deberán realizar un dibujo en el cual se represente lo que aprendieron, seguidamente explicará cada pareja su experiencia, se hará un breve resumen de lo aprendido.

Actividad 5. Técnica de relajación: respiración diafragmática.

Objetivo: Oxigenar los órganos principales para el funcionamiento adecuado del cuerpo, provocando voluntariamente un estado de relajación consiente.

Tiempo: 15 minutos.

Procedimiento: Respiración Completa.

Consta de 3 fases:

1. En primer lugar toma aire hinchando el abdomen.
2. Continúa tomando aire expandiendo la caja torácica.
3. Sigue inspirando mientras elevas ligeramente los hombros.

Mantén la respiración durante unos pocos segundos y expulsa el aire aflojan los hombros, el pecho y el abdomen en ese orden (también puede hacerse a la vez)

Actividad 6: Evaluación y cierre.

Objetivo: determinar la calidad de la sesión por medio de preguntas generadoras que evalúen el contenido y el desempeño de los facilitadores.

Materiales: diapositiva, proyector.

Tiempo: 10 minutos.

Procedimiento: previo a finalizar la sesión se visibilizan en la penúltima diapositiva las siguientes preguntas generadoras:

-) ¿Qué te gusto más de esta actividad?
-) ¿Qué aprendiste?
-) ¿Qué podemos mejorar?

6.2.13 Sesión 23. Aplicación de la prueba de salida (postratamiento).

SEGUNDA PARTE

Área: Manejo de la ira y control de impulsos.

Nº de sesión: 23 “Aplicación de la prueba de salida (postratamiento).”

Objetivo: Evaluar la eficacia del programa en el control de la ira, en los participantes
Aplicación de la prueba psicológica de salida.

Actividad 1. Actividad central: aplicación de prueba psicométricas.

Objetivo: Aplicar las pruebas a los participantes para medir la efectividad del programa terapéutico

Materiales: hojas de respuesta, libretas, pruebas psicométricas, lapiceros.

Tiempo: 50 minutos

Procedimiento: Se aplicará nuevamente el cuestionario de Barón ice, Staxi 2 para determinar los niveles de expresión emocional que ahora presentan cada uno de los que participaron en el programa psicoterapéutico.

Actividad 2. Actividad: Entrega de diplomas y cierre.

Objetivo: Dar finalizado el programa de intervención y entrega de diplomas por participación.

Materiales: diplomas.

Tiempo: 30 minutos

Procedimiento: Se entregará diplomas a los participantes del programa de intervención agradeciendo por haber colaborado en el proyecto y se les hará énfasis en que apliquen los conocimientos adquiridos en el desarrollo del programa de psicoterapia.

6.2.14 Anexos.

ANEXOS

Índice de anexos

ANEXO N° 1: ¿Qué siento cuando conozco a...?.....

ANEXO N° 2. ¿Cómo ser un buen pasivo?.....

ANEXO N° 3 ¿Cómo ser un buen agresivo?.....

ANEXO N° 4: Los consejos para no ser agresivos ni manipuladores.....

ANEXO N° 5: Lectura: El sol y el viento.....

ANEXO N° 6: El semáforo.....

ANEXO N° 7. Historia de Emiliano.....

ANEXO N° 8. Reestructurando mis Pensamientos.....

ANEXO N° 9. Entrenamiento en Resolución de Problemas.....

ANEXO N° 10: Mándalas.....

ANEXO N° 11: Pasos para el círculo de la excelencia.....

ANEXO N° 1: ¿Qué siento cuando conozco a...?

Un adulto vestido formal

Una persona con tatuajes

Un hombre con
aritos

Una persona con ropa sucia y rota

Un hombre con cabello largo

Un niño llorando

Una persona con acné

Una persona con escasos recursos

Una persona muy sonriente

Una persona muy seria

ANEXO N° 2. ¿Cómo ser un buen pasivo?

Inicie su mañana pensando en lo difícil que es tratar con las personas, limite su comportamiento con tal de evitar cualquier confrontación con otra persona en vez de hacerse respetar. Preocúpese siempre por mantener su excesiva necesidad y de agradar a los demás y, sin olvidar claramente que todos ellos lo utilizan para su beneficio y que no le comprenden.

Manténgase dudosos en relación a la hora de hablar con otras personas, haciendo uso de frases tales como “Eh... bueno, quizás...” “mmm, tal vez...”. Evite a toda costa como usted sabe hacerlo, llamar la atención de los demás, eso de ser el centro de atención es terrorífico para usted. No se implique en los temas y muestre conformidad ante las decisiones de los demás, anteponiendo los deseos y opiniones de los demás a los suyos propios.

No muestre su opinión llevando a cabo una actitud conformista, el objetivo es que su interlocutor lo tenga por una persona insegura.

Hable siempre en un tono de voz excesivamente bajo y vacilante. La entonación debe ser monótona, hable entrecortado y la velocidad, o muy rápida (producto de los nervios) o excesivamente lenta. Las frases son cortas, incluso a veces haciendo uso solamente de monosílabos (sí, no). Sus respuestas deben tener el menor número de palabras posible.

Su conducta no verbal se deberá caracterizar por cabeza y/o mirada hacia el suelo, expresión facial seria o sonrisa tímida. La postura y movimientos deben ser rígidos, alejados y encorvados y evitando estar frente a frente con su interlocutor. Afirmación frecuente con movimientos con la cabeza. (Para que hablar si puede decir sí o no con la cabeza) Evite el contacto físico y ocular.

A nivel fisiológico, procure tener frecuentes movimientos nerviosos de brazos y piernas y las manos sudorosas. Este estilo suele ser la causa de sentimientos de ansiedad, irritación, resentimiento, disgusto y frustración. Además, como ya hemos visto, es consciente de su baja autoestima y pues estar en situaciones de este tipo donde se le dificulta comunicarse

*Programa psicoterapéutico para el adecuado
control y regulación emocional*

reafirma lo que es su cabeza ya conoce. En la misma situación propuesta anteriormente, usted debe optar por mantenerse callado, pensando que si todo el mundo piensa de la misma forma debería adaptar mis ideas a las suyas para que sean iguales a las del resto de personas.

ANEXO N° 3 ¿Cómo ser un buen agresivo?

Lo importante aquí es mantenerse a la defensiva, trate como siempre de imponer su criterio y conseguir sus objetivos a toda costa, sin valorar claramente la opinión ni los sentimientos de su interlocutor. Su *modus operandi* debe caracterizarse en el uso de estrategias como amenazas, intimidación, sarcasmo, acusaciones, sentimiento de culpabilidad, enfado y reproches.

En ningún momento tenga en cuenta los derechos que deben tener los demás y su lenguaje debe tener un exceso de expresiones tales como: “tienes que...”, “debes de...”, “no te voy a permitir que...”, interrumpiendo el discurso de la otra persona y dando órdenes. Su comportamiento debe denotar su poder, haciendo sentir a la otra persona indefensa.

Su conducta verbal deberá caracterizarse por tono de voz elevado y frío impidiendo la entonación, habla rápida y fluida, haciendo uso de monólogos y con muy poco tiempo de silencio entre una intervención y otra, no dejando que su interlocutor de su opinión. Además, procure siempre dar órdenes. En este mundo se necesitan más personas que impongan antes de preguntar las opiniones.

Critique felizmente el comportamiento de los demás, llegando incluso a propagar insultos hacia el otro. (Esto deberá ser su parte favorita) No muestre ningún tipo de interés por sus interlocutores, contestando a las preguntas que se le realizan con otra pregunta, e incluso, ignorándolas, después de todo su opinión debe ser la más importante.

Preséntese siempre con el cuerpo erguido (nunca se sabe cuándo sea necesario dar pelea, por lo cual mantenga su cuerpo preparado, adelantado, con su mirada fija penetrante con signos de tensión o enfado constante, gestos excesivos amenazantes hacia su receptor, cara crispada, es importante que invada el espacio vital de la otra persona posicionándose frente a frente, entre otros.

Disfrute la reacción que causa en los demás observe en sus interlocutores la tensión, el descontrol, humillación, frustración y rechazo.

Si tomásemos la situación del debate grupal expuesta como ejemplo, En este caso, usted debe intervenir en el debate de forma brusca y expondría sus ideas por encima de las de los demás participantes, sin mostrar ningún tipo de interés en sus participaciones.

ANEXO N° 4: Los consejos para no ser agresivos ni manipuladores.

-Las amenazas: producen miedo, sumisión y sentimiento de hostilidad.

-Las órdenes autoritarias: sólo demuestran autoridad.

-Las críticas mal formuladas, en las que se ataca a la persona sin especificar qué debe modificar de su comportamiento.

-Los nombres denigrantes, los insultos, que etiquetan al otro.

-Los “deberías” o “tendrías que”. Son expresiones dogmáticas, que generalizan, obligan, someten sin dejar que la otra parte tenga una opinión alternativa.

-Los elogios manipulativos con el fin de engatusar a alguien para que haga lo que tú deseas.

-Consejos no requeridos cuando la otra persona solamente desea que la escuchen.

-La sinceridad no controlada. No necesariamente necesitamos decir todo lo que se nos cruza por la mente. Hay que hacerse varias preguntas: ¿por qué quiero decir esto? ¿Tendrá una finalidad, la persona cambiará? ¿El otro desea oírlo? ¿Gano más que pierdo? ¿Me sentiré bien dentro de un rato cuando me haya desahogado? ¿O me sentiré peor por no tener autocontrol?

ANEXO N° 5: Lectura: El sol y el viento.

A buena altura sobre el bosque y ocultos detrás de la densa pantalla de las nubes, el sol y el viento seguían su discusión, que sostenían desde tiempo inmemorial, sobre cuál de ambos era más fuerte. - ¡Claro que lo soy yo! -insistió el sol-. Mis rayos son tan poderosos que puedo chamuscar la Tierra hasta reducirla a negra yesca reseca.

-Sí, pero yo puedo inflar mis mejillas y soplar hasta que se derrumben las montañas, se astillen las casas convirtiéndose en leña y se desarraiguen los grandes árboles del bosque.

-Pero yo puedo incendiar los bosques con el calor de mis rayos -dijo el sol. -y yo, hacer girar la vieja bola de la Tierra con un solo soplo -insistió el viento.

Mientras estaban sentados disputando detrás de la nube, y cada uno de ellos profería sus jactancias, salió del bosque un granjero. Vestía un grueso abrigo de lana y tenía calado sobre las orejas un sombrero. - ¡Te diré lo que vamos a hacer! -dijo el sol-. El que pueda. De nosotros dos. Arrancarle el abrigo de la espalda al granjero, habrá probado ser el más fuerte. - ¡Espléndido! -bramó el viento y tomó aliento e hinchó las mejillas como si fueran dos globos.

Luego, sopló con fuerza... y sopló... y sopló. Los árboles del bosque se balancearon. Hasta el gran olmo se inclinó ante el viento. Cuando éste lo golpeó sin piedad. El mar formó grandes crestas en sus ondas, y los animales del bosque se ocultaron de la terrible borrasca.

El granjero se levantó el cuello del abrigo, se lo ajustó más y siguió avanzando trabajosamente. Sin aliento ya, el viento se rindió. desencantado. Luego, el sol asomó por detrás de la nube. Cuando vio la castigada tierra, navegó por el cielo y miró con rostro cordial y sonriente al bosque que estaba allá abajo. Hubo una gran serenidad. y todos los animales salieron de sus escondites. La tortuga se arrastró sobre la roca que quemaba, y las ovejas se acurrucaron en la tierna hierba.

El granjero alzó los ojos, vio el sonriente rostro del sol y, con un suspiro de alivio, se quitó el abrigo y siguió andando ágilmente. -Ya lo ves -dijo el sol al viento- A veces, quien vence es la dulzura.

ANEXO N° 6: El semáforo.

ROJO: PARARSE. Cuando no podemos controlar una emoción (sentimos mucha rabia, queremos agredir a alguien, nos ponemos muy nerviosos...) tenemos que pararnos como cuando un automóvil se encuentra con la luz roja del semáforo.

AMARILLO: PENSAR. Después de detenerse es el momento de pensar y darse cuenta del problema que se está planteando y de lo que se está sintiendo.

VERDE: SOLUCIONARLO Y ACTUAR. Si uno se da tiempo de pensar pueden surgir alternativas o soluciones al conflicto o problema. Es la hora de elegir la mejor solución.

EN ESTA PARTE DEBEN DE HACER UN PEQUEÑO LISTADO DE LO QUE PUEDEN HACER PARA CALMARSE



ANEXO N° 7. Historia de Emiliano.

Un día en la vida del joven Emiliano. Tiene 25 años de edad y lleva trabajando 6 años en una empresa y a la vez estudia en la universidad la carrera de administración de empresas.

Al despertarse por la mañana y ver que el día está un poco nublado surgen en él pensamientos como “*este será un día malo para mí, quizás ni deba ir a trabajar*” y comienza a sentirse **preocupado, sale más tarde de lo común de su casa**, llegando tarde al trabajo por pensar en las cosas malas que pueden llegar a ocurrirle. Al llegar a su puesto de trabajo, su jefe le llama la atención por su llegada tardía. Emiliano automáticamente piensa “*creo que él me odia*”, y su reacción fue de responderle molesto diciéndole; no volverá a pasar, pero inmediatamente se comenzó **a sentir enojado y se encerró en su oficina no hablándole a nadie.**

Durante el día recibe una notificación de la universidad donde le envían los resultados de un examen, obtuvo una mala nota. Y pensó “*esto es horrible, jamás seré un buen estudiante, no lo puedo soportar*” comenzó a sentirse **deprimido y no termino el proyecto que le asigno su jefe.** Al regresar a su hogar se encuentra con un tráfico pesado y piensa “*¿por qué solo a mí me pasan cosas malas en la vida?*” lo que inmediatamente **lo enoja aún más y comienza a sonar el pito de su auto en repetidas ocasiones lo que le llevo a confrontarse con otra persona.** A los 10 minutos el tráfico circulo y llego a su casa para dormir, sintiéndose fatigado y adolorido de su cuerpo.

Las marcadas son la A (subrayado)

Las marcadas son la B (*cursiva*)

Las marcadas con la C (**negrita**)

ANEXO N° 8. REESTRUCTURANDO MIS PENSAMIENTOS

Hoja de trabajo

INDICACIONES: deberá colocar una situación que le haya generado enojo, los pensamientos irracionales que tuvo, y consecuencias emocionales y conductuales

A	B	C	
Situación ¿Qué sucedió?	Pensamientos I.	Emociones	Conductas

ANEXO N° 9. Entrenamiento en Resolución de Problemas

¿Qué es un problema?

Los problemas o situaciones problemáticas son normales en nuestra vida cotidiana y ocurren a diario. Un problema se puede definir como una situación real o imaginaria a la que tenemos que dar una solución, la cual desconocemos en este momento. Al no disponer de la solución al problema se genera o incrementa el estrés y otros estados emocionales. Si se actúa sin tener la solución adecuada, se hace de un modo que no se desea o de manera poco eficaz.

El entrenamiento en solución de problemas es un procedimiento por el que se entrena a las personas a reconocer sus problemas, buscar soluciones adecuadas a los mismos e implantar la mejor solución en la situación donde se está dando el problema.

Fase 1. Orientación hacia el problema

Usted debe reconocer que los problemas son cotidianos, que forman parte de nuestra vida normal. Unas personas encuentran más fácilmente soluciones que otras, pero la mayoría de las personas buscan soluciones satisfactorias a sus problemas y no sufren, ni se encuentran desmoralizadas ante los mismos, porque saben cómo solucionarlos.

Lo primero que debe reconocer es que los problemas existen, que están ahí y de nada sirve escapar de los mismos. Hay que enfrentarse a ellos, pero de un modo efectivo y sin que causen mayores preocupaciones.

Reflexione sobre lo anterior. Piense en los problemas (tanto en los poco relevantes como en los muy relevantes) que tiene usted ahora. Cuando tenga clara la existencia cotidiana de los problemas y los identifique claramente pase a la segunda fase.

Indique el problema o problemas que tiene en la actualidad y su nivel de gravedad, en una escala de 0 (nada) a 10 (muchísimo).

Problema(s) Gravedad (0-10)

Fase 2. Definición y formulación del problema

Una vez que reconoce la existencia de los problemas, tenemos que definir claramente cada uno de ellos. Debe determinar quién, qué, dónde, cuándo, por qué y cómo de cada problema. Descríbalo claramente y en términos específicos y concretos. Utilice la información relevante y deseche la irrelevante. Utilice sólo hechos, no opiniones o creencias. Debe identificar los factores y las circunstancias que hacen de una situación un problema, sus metas principales y específicas relacionadas con el problema, subproblemas derivados del problema principal...

Defina y formule el problema:

Fase 3. Generación de soluciones alternativas.

Una vez que tiene claramente definido el problema y las metas relacionadas con el mismo, pase a generar el mayor número posible de soluciones alternativas al problema.

Ante ese problema, usted debe dejar aparcada su solución habitual y generar tantas soluciones como le vengan a la mente. Tenga en cuenta que en esta fase:

-Debe generar el mayor número posible de soluciones alternativas. Lo importante es la cantidad y no la calidad de estas.

- Cualquier solución que le venga a la mente, por descabellada que le pueda parecer, es válida como alternativa. Ahora no es el momento de su valoración.

-Sea concreto en las alternativas que plantee. Las generales son poco útiles y difíciles de ejecutar.

Posibles soluciones al problema

Fase 4. Toma de decisiones.

En la fase anterior ha elaborado un importante número de soluciones al problema planteado. De ellas vamos a elegir una, aquella que resulte más adecuada, útil, mejor o eficaz para llevarla a cabo en la situación problemática actual. Esta solución, de entre las que ha apuntado, se obtendrá con los siguientes criterios:

- El valor de la alternativa: ¿consigo mi meta con ella?, ¿puedo ejecutar esa solución de modo óptimo?

- Las consecuencias personales de esa solución en tiempo, esfuerzo, costes o ganancias emocionales, de acuerdo con los valores éticos y morales, bienestar físico u otras consecuencias personales específicas del problema.

-Las consecuencias sociales: efectos sobre la familia, amigos, compañeros de trabajo, vecino

Las consecuencias económicas.

Las consecuencias a corto y largo plazo.

La maximización de los beneficios y la minimización de los costes.

Una vez se ha decidido por una solución debe plantearse estas cuestiones:

Con esta solución, ¿puede cambiar la situación problemática?

¿Necesito más información antes de pasar a ponerla en práctica?

¿Qué solución o combinación de soluciones debo elegir para poner la solución en práctica?

Programa psicoterapéutico para el adecuado control y regulación emocional

Si la respuesta a las cuestiones anteriores es afirmativa, debe poner en marcha la táctica para implantar esa solución en la vida real. Esto se hace siguiendo los mismos pasos anteriores para encontrar la mejor solución.

Solución elegida:

Principales razones para su elección:

Táctica para poner dicha solución en práctica:

Fase 5. Puesta en práctica y verificación de la solución.

Una vez decidida la mejor solución tiene que ponerla en práctica y verificar si en la vida real es efectivamente la más adecuada. Puede empezar por ponerla en práctica simbólicamente, imaginándose que la está llevando a cabo. Una vez realizada adecuadamente, pase a ponerla en práctica en la situación real donde se da el problema.

Una vez hecho esto haga lo siguiente:

Observe su conducta y el resultado obtenido con su alternativa.

Compare el resultado observado con el esperado.

Retroceda a fases anteriores si fuera necesario.

Finalice el proceso de solución de problemas si el resultado es satisfactorio.

Elógiense por haber conseguido un solucionar un problema satisfactoriamente.

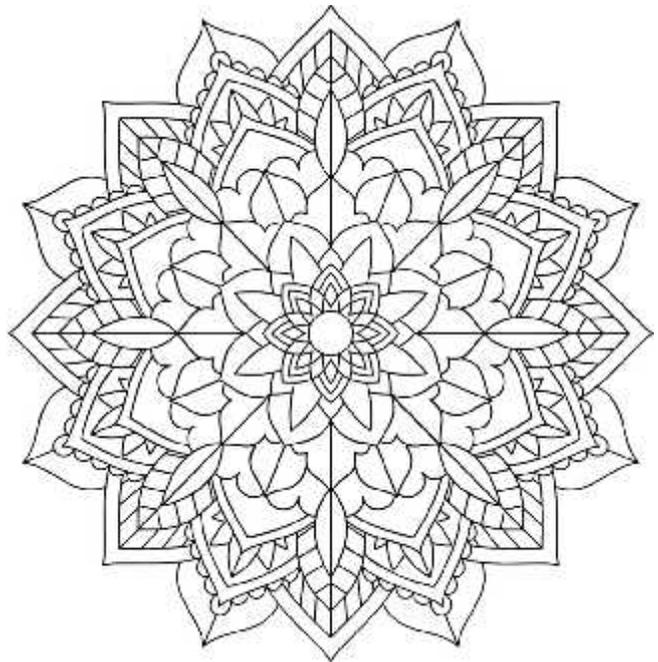
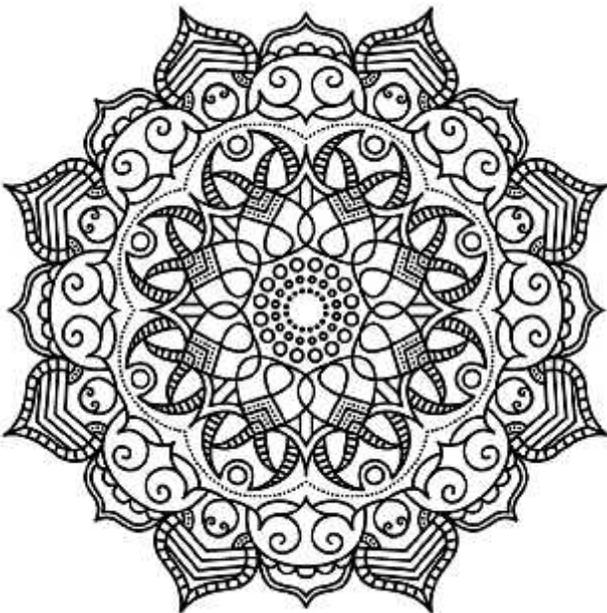
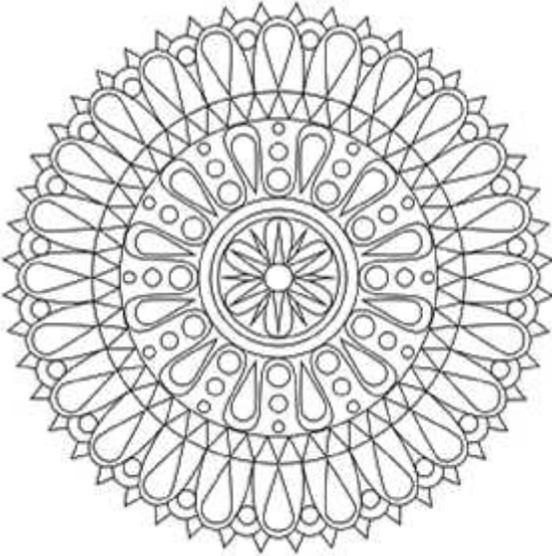
Pasos que seguir cuando el resultado no es satisfactorio

Cuando existen discrepancias entre el resultado esperado y el obtenido suelen deberse bien a dificultades en el proceso de solución de problemas o bien en la ejecución de la solución. Hay que volver a las fases previas y comprobar si se ha definido bien el problema, generado todas las soluciones posibles, tomado la solución adecuada y puesto en práctica la misma.

Analizando las fases anteriores minuciosamente, seguro que encontrará lo que le impedía llegar a la mejor solución o a la implantación real de la misma.

Aun así, pueden surgir barreras importantes en el camino (problemas financieros, crisis personal o marital...) El análisis del estado afectivo es igualmente importante en estos casos. El entrenamiento propuesto es un proceso y su entrenamiento sistemático posibilita solucionar los problemas personales. Pero al hacerse el proceso casi automático hay que tener presente que los problemas pueden ser pequeños o graves y que hay que ser posibilistas y realistas en su solución.

ANEXO N° 10: MÁNDALAS.



ANEXO N° 11: pasos para el círculo de la excelencia.

Pasos:

Identifica tu recuerdo, logro lugar o emoción que te agrada y que te hace sentir seguro, relajado y positivo.

Escríbela:

Dibuja imaginariamente un círculo en el suelo, repite mentalmente: entrare a mi círculo de la excelencia, un lugar donde me puedo sentir tranquilo/a y donde puedo darme cuenta de que soy capaz de muchas cosas, tengo la seguridad para vencer los obstáculos que se me pongan en frente. (Con el tiempo no será necesario realizar físicamente la técnica si no que será posible hacerla mentalmente)

Mantente en el círculo cuanto tiempo necesites y di mentalmente aquí dejo lo que me está irritando en este momento, mi círculo se encargará de absorber esta emoción y desecharla, una vez salga de aquí, estaré más tranquilo/a y poder solucionar mejor mi problema.