

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA
ESTUDIOS CON RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL
POR DECRETO PRESIDENCIAL DEL 3 DE ABRIL DE 1981



LA VERDAD
NOS HARÁ LIBRES

UNIVERSIDAD
IBEROAMERICANA
CIUDAD DE MEXICO ®

**"CONÓCETE A TI MISMO Y APRENDE A
MANEJAR EL ESTRÉS"**

ESTUDIO DE CASO

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN DESARROLLO HUMANO.**

PRESENTA:

MÓNICA ROQUE VÁZQUEZ

Directora: Mtra. María Magdalena Bayona Nieto

Lectores: Mtro. Sergio Molano Romero

Mtro. Héctor Sanginés García

México, D.F.

2013

INDICE:

1.-	Resumen	3
2.-	Introducción	3
2.1.-	Justificación	4
2.2.-	Marco Contextual	5
3.-	Definición del problema y objetivos	7
3.1.-	Objetivos generales	7
3.2.-	Objetivo específico	7
3.3.-	Meta	7
4.-	Marco Teórico- conceptual	8
4.1	Tendencia actualizante y vida plena	9
4.2	Estrés	10
4.3	Técnicas anti-estrés	12
4.4	Autoconocimiento	14
4.5	Emociones	15
4.6	Meditación y Respiración	15
5.-	Metodología	17
6.-	Diseño del taller	19
6.1.-	Sesión 1.....	19
6.1.1.-	Observaciones sobre el desarrollo de la sesión 1	21
6.2.-	Sesión 2	22
6.2.1.-	Observaciones sobre el desarrollo de la sesión 2	23
6.3.-	Sesión 3	24
6.3.1.-	Observaciones sobre el desarrollo de la sesión 3	25
6.4.-	Sesión 4	26
6.4.1.-	Observaciones sobre el desarrollo de la sesión 4	28
7.-	Resultados: Análisis de la intervención	28
7.1.-	Análisis desde el cuestionario pre – post	28
7.2.-	Análisis por sesión	31
8.-	Conclusiones y observaciones generales	43
9.-	Recomendaciones	45
	 Bibliografía	 46
	 Anexos	 49
1.1.-	Cuestionario Pre y Post.	51
1.2.-	Cuestionario por sesión (sesión 1).	55
1.3.-	Informe histórico personal con relación al estrés.	57
2.1.-	Cuestionario por sesión (sesión 2).	59
2.2.-	Ejercicio sobre emociones.	61
3.1.-	Cuestionario por sesión (sesión 3).	63
3.2.-	Evaluación de las técnicas para el manejo del estrés.	65
4.1.-	Cuestionario por sesión (sesión 4).	66

1.- RESUMEN

En el presente trabajo se hace una descripción del taller “Conócete a ti mismo y aprende a manejar el estrés” diseñado para la empresa Royal Holiday, que se dedica a vender tiempos compartidos en varias partes del mundo, cuya sede matriz se encuentra en la Ciudad de México. El proyecto se realizó en el call center de dicha empresa, y se ofreció a un grupo de 8 personas de ambos sexos cuyas edades variaron entre los 25 y los 40 años, (aunque se inició con un grupo de 10), impartándose en 4 sesiones de 3 horas cada una, 1 sesión por semana. Como inicio del trabajo se explica la pertinencia de esta intervención; como parte de la justificación, pues se considera que de acuerdo a datos obtenidos en diferentes estudios realizados en varias partes del mundo, como China, India, Suecia, que los call centers son espacios de trabajo donde los empleados desarrollan sus labores bajo situaciones de tensión tan elevadas, que generan altos niveles de estrés en ellos, debido a esto el proyecto implementado, se centra en el manejo del estrés a partir del autoconocimiento en dicho call center. El fundamento teórico toma como referencia inicial la teoría humanista de Carl Rogers (2007,2009) así como los conceptos desarrollados por otros autores que manejan el tema del estrés y del autoconocimiento, así como las emociones, describiendo así mismo las técnicas de manejo de estrés que se encontraron.

Posteriormente se presenta y se describe el procedimiento del taller, sesión por sesión y al final se hace un análisis sobre los resultados obtenidos de las evaluaciones llevadas a cabo en cada una de las sesiones, para lo cual se consideraron los cuestionarios pre y post así como los cuestionarios aplicados por sesión, mis observaciones personales y las reflexiones que cada uno de los participantes hizo a lo largo de los talleres. Como parte final del trabajo se concluye con un inciso donde plasmo mis observaciones e impresiones personales sobre toda la intervención y finalizo con unas cuantas recomendaciones a la empresa.

2.- INTRODUCCIÓN

Es un hecho que durante los últimos años uno de los empleos que más ha crecido y se ha promovido a nivel mundial es el de ser operadores telefónicos de call-centers, este proyecto se enfoca a atender a personas que desarrollan esta actividad en la Ciudad de México en una empresa mexicana que vende tiempos compartidos en varias partes del mundo llamada Royal Holiday.

La persona que trabaja en los llamados call-centers generalmente está expuesta a un nivel intenso de estrés. Su actividad es totalmente monótona: contestar y llamar por teléfono a lo largo de ocho horas al día, tratar con clientes, generalmente morosos. Además el empleado tiene que cumplir con las metas de la empresa así como con sus metas personales, todo esto hace que la tensión y el desgaste personal (y en ocasiones grupal) es evidente, lo cual fue detectado por las autoridades de la empresa y es así como surge el proyecto de intervención “Conócete a ti mismo y aprende a manejar el estrés”.

Este es un proyecto que fue especialmente creado para el call center de esta empresa. Vale la pena mencionar que éste es interno ya que está físicamente ubicado en el mismo edificio y depende enteramente de la empresa. No es un call center contratado en el extranjero, como existen mucho ubicados por ejemplo en la India u otra latitud. Esta característica lo hace accesible a que puede ofrecer estos talleres totalmente basados en un enfoque de Desarrollo

Humano donde la persona es considerada como punto central y a partir de la cual todo se diseña y se desarrolla.

2.1.- JUSTIFICACIÓN

Es a partir de lo anteriormente expuesto que se justifica el taller diseñado y puesto en marcha en el call center de Royal Holiday. El empleado es el participante principal de este taller cuyo objetivo es dotarle de los recursos prácticos para el manejo del estrés. Es recursos parten del autoconocimiento, el contacto y el reconocimiento de sus emociones. Pues reconociendo las emociones es más factible que se pueda aprender a manejarlas. A partir de este supuesto, en el taller se ofrecen algunas técnicas sencillas para el manejo del estrés para que el empleado de call center pueda aprender a liberar la tensión de un día pesado y monótono de trabajo, además de contar con más recursos para el autoconocimiento.

En algunas investigaciones sobre el estrés que sufren los empleados de los call centres en diversas partes del mundo se mencionan datos que hacen pensar en la necesidad de talleres, como el que se presenta, para personas que ejercen esta actividad. Estas investigaciones revelan que el nivel de estrés con el que viven estas personas puede llegar a generarles malestares que incluyen hasta depresión. Afectándoles sus relaciones familiares e interpersonales en general, así como la insatisfacción de no alcanzar ni las metas personales ni las empresariales. Hablan incluso que el cliente (quien es el que mantiene a la empresa funcionando), no es tratado de forma adecuada pues el empleado está bajo los efectos del estrés, lo que trae como consecuencia que la productividad de la empresa decaiga.

En un estudio hecho en Suecia por Kjellberg, Toomingas, Norman; Hagman, Herling y Tornqvist (2010) afirma que “debido al tipo de actividad realizada y con el avance tecnológico donde las llamadas son computarizadas hacen que el empleado pueda ser mas supervisado en cuanto al numero de llamadas que atiende, lo cual ejerce mayor presión y además le permite moverse menos de su lugar” lo cual lo hace sentirse aún más vigilado, controlado y estresado.

Otro estudio realizado en la India por Indranil B. (2010) habla sobre el estrés que provoca este tipo de actividad laboral y lo identifica como “estrés ocupacional”. Habla sobre los efectos negativos que esto tiene en el empleado tanto físicos, mentales y emocionales, llegando incluso al burn-out emocional (desgaste y agotamiento extremo causado por el estrés), “afectando el bienestar del cuerpo y de la mente del trabajador”. Este desgaste es lo que precisamente este taller busca aprender a manejar. El estudio de Indranil B también detecta factores que la empresa puede atender para mejorar la calidad del ambiente laboral como el medio ambiente físico, el tipo de organización del trabajo, controles adecuados y atención a los empleados. Por otro lado, según algunos estudios consultados los empleados generalmente no cuentan con apoyo personal de sus supervisores. Esto hace que se lleguen a sentir estresados aunado a tener que cumplir con metas personales y las metas de la empresa. Además realizan una actividad monótona y despersonalizada. Sumándole a esto las dificultades con las que debe lidiar en su vida personal.

Todo esto genera un círculo vicioso desgastante: otra investigación nos dice que el resultado de una mala atención al manejo negativo de las emociones de los empleados produce el sabotaje de parte de los empleados hacia los clientes según Mo, Hui, Yujie y Junqi (2011). El empleado al ser tratado mal por el cliente al otro lado del teléfono y no contar con el apoyo de una red interior de la empresa (supervisores) no cuentan con la capacidad personal de manejar sus emociones negativas. Al sentirse injustamente tratados por el cliente y no teniendo los recursos internos y externos para el manejo de sus emociones, los empleados reaccionan negativamente a

las necesidades del cliente “afectando directamente los resultados positivos de la empresa”. Mo, W., Hui, L., Yujie, Z., & Junqi S (2011).

Con las condiciones mostradas en estas investigaciones hechas en diferentes partes del mundo, enfocándonos en el call center de Royal Holiday y de acuerdo a las pláticas sostenidas con la Dirección de Operaciones de la empresa y con la jefatura del área de cobranzas, sobre la situación particular de los empleados de ésta área del call center interno de dicha empresa, se detecta claramente que los empleados laboran con un nivel de estrés alto.

Desde mi punto de vista este taller ayudará a sensibilizar a los empleados en el manejo de emociones y, por consecuencia, en el manejo del estrés. Es pertinente que se lleve a cabo en esta empresa ya que existe la evidencia de que los empleados del call center trabajan con un nivel de presión intenso. Las autoridades gerenciales y directivas aceptan que esto es real y que se tiene que hacer algo positivo por ellos en cuanto al manejo del estrés. Además seguramente será benéfico también para la empresa, pues al ser atendidos por un proyecto de esta naturaleza (de tipo humanista) el personal se sentirá más valorado y esto traerá como consecuencia un mejor desempeño de su labor, llegando beneficiar a la empresa misma, y a las personas que se encuentran alrededor de ellos. El taller es entonces una herramienta que ayudará a que “todos ganen”, es decir, tendrá un efecto multiplicador positivo. Sin embargo, el centro metodológico de este taller siempre parte desde la persona misma y su autoconocimiento.

Por otro lado por la poca o casi nula información obtenida sobre este tipo de intervenciones en México sobre estrés en call centers, se detectó que existe una necesidad metodológica de llevarlo a cabo. Tal vez esta intervención sirva como inicio para atender a esta población en nuestro país. De la limitada información que existe, se encontró en el periódico Milenio del día 19 de diciembre del 2011 una nota donde se afirma que el estrés agrava enfermedades crónicas degenerativas como diabetes e hipertensión arterial: “el estrés es una respuesta sana y adaptativa a un evento, pero en exceso desarrolla respuestas fisiológicas que alteran el corazón, aumenta la presión arterial, agita la respiración, se tensan músculos y se experimenta una sensación desagradable de ansiedad” lo anterior es mencionado por María Isabel Herrera psicóloga del Instituto Nacional de psiquiatría Ramón de la Fuente de la Secretaría de Salud.(p.47 Blanca Valadez) y ella misma opina, “cuando uno se encuentra con problemas de estrés se debe de tomar unos minutos para hacer respiraciones lentas y profundas y practicar relajación muscular, ya que además de descansar extremidades dan tranquilidad mental” Asimismo afirma que es necesario atender el estrés porque provoca “pérdida de capacidad de concentración y ocasiona conductas rápidas, alteraciones del sueño, preocupación excesiva, irritabilidad y ansiedad permanente” que conducen a quien lo padece a depresiones y dolores físicos, pesimismo, sentimientos auto-devaluatorios e inseguridad y desconfianza. De aquí la confirmación de la pertinencia del taller ofrecido a la empresa de venta de tiempos compartidos para la atención de su personal del call center expuesto a estrés continuo y constante.

2.2.- MARCO CONTEXTUAL

Es importante mencionar las características de la empresa en la que se va a aplicar. Royal Holiday es una empresa dedicada al turismo de placer, para un nivel socioeconómico medio bajo, medio y medio alto. Vende tiempos compartidos en algunos lugares del mundo y tiene oficinas en varias partes del país así como en Brasil y Argentina. Es una empresa que se constituyó en el año 1938 en la Ciudad de México. A continuación daré cuenta de su marco institucional:

—Royal Holiday empresa líder en el sector turístico en México.

—Cuyo propósito fundamental es:

“La promoción y venta de experiencias vacacionales, en selectas propiedades y destinos, a través de personas apasionadas y comprometidas que proporcionen a sus clientes vivencias inolvidables en el tiempo que dedican a ellos mismos y a sus seres queridos.” Royal Holiday, Recursos Humanos., (2008)

—Y para lograrlo se basa en un equipo de trabajo apasionado y comprometido, es decir:

—“gente que trabaja con el corazón y mantiene un equilibrio adecuado entre su vida profesional y personal para lograr un desarrollo integral” Royal Holiday, Recursos Humanos., (2008)

El proyecto que aquí se propone se basa en esta visión y misión de Royal Holiday. Se busca apoyar al equipo de trabajo para lograr que se lleven a cabo los objetivos de la empresa, trabajando con un personal desarrollado integralmente, apoyándolo y atendiéndolo con talleres de sensibilización en el manejo de estrés y el autoconocimiento de sus emociones y como consecuencia, obtener un desempeño óptimo en sus funciones incluyendo su trato con el cliente.

Sin embargo, pueden surgir las siguientes preguntas: ¿Qué son los call centers? Cómo funcionan a nivel general? Los call centers son empresas que se fueron constituyendo y desarrollando en el mundo para cubrir una necesidad de las empresas a acceder a un tipo de mercado específico (dependiendo del producto o servicio que se ofrezca al consumidor o cliente) por medio del sistema telefónico mundial. Los call centers aparecen en el mundo en la segunda mitad del siglo XX. Por los años 60's las empresas de aviación necesitaban de apoyo en la venta de boletos, y según algunos datos obtenidos la empresa Ford también fue pionera en esto (un blog sobre la esclavitud posmodernista 16-10-2012).

Desde el punto de vista de Micheli J.(2007) los call centers son los nuevos trabajos del siglo XXI. Es una industria emergente, dinámica que crea millones de empleos a nivel mundial. Según la información obtenida en su artículo, este tipo de empleos se desarrollan por “la necesidad de las empresas de administrar de modo competitivo los flujos de información y comunicación dentro de las empresas y organizaciones; por la notable actividad de innovación de los sectores tecnológicos de información y el desempleo estructural entre jóvenes universitarios o egresados” (2007 p.1).

Hay que entender que en el contexto de una economía de países en vías de desarrollo como el nuestro, este tipo de industria se convierte en un modelo muy dinámico de creación de empleos con grandes posibilidades de crecimiento. La industria de los call centers se basa en el sistema de producción en masa, y su figura laboral es el teleoperador, cuyo objetivo es ofrecer servicios, vender productos, cobrar cuentas, etc. por varias horas al día. A nivel mundial se calcula la existencia de 2.86 millones de personas que se dedican a este tipo de empleo, Micheli J. (2007). Sin embargo, también se encuentran otros datos que señalan que existen entre 2.5 millones y 6.5 millones de personas (Mois, Salzman y Tilly 2004) laborando en estos centros de trabajo.

Para conocer un poco más este medio laboral la información nos dice que existen dos tipos de call centers: internos, que forman parte de la misma empresa, son dirigidos y manejados por la misma empresa; y los externos, que son empresas contratadas como outsourcing y que no dependen directamente de la empresa contratante, los servicios de este segundo tipo de call center se pueden ofrecer incluso desde otra parte del mundo como la India, México, Chile, Argentina, Uruguay, etc. para ofrecer servicios o vender productos o para la función que hayan sido contratados.

En el caso de México, los call centers se empezaron a instalar a finales de la década de los 80's con el telemarketing de uso masivo. Siendo pioneros Ticket master (vende boletos para

espectáculos) y Locatel (que fue creada por el gobierno de México para localizar personas y coches extraviados). Para darnos una idea del crecimiento exponencial que ha tenido esta industria en nuestro país, de 1988 a 1994 tuvo un crecimiento de 3.73% Micheli J. (2007) y así ha continuado su crecimiento a pesar de las crisis económicas que hemos padecido.

En la ciudad de México se calcula que existen poco más de 3000 call centers de distintos tamaños, según las investigaciones de Micheli, J. (2007) Sin embargo, de acuerdo a algunos datos encontrados en el periódico Milenio, en el artículo llamado Los homies del call center, Godínez J. (2013, 20 enero), según el último censo del Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT) realizado a 75 empresas de telemercadeo en 2011, en México existen 247 call centers compuestos por 72 mil 722 estaciones de trabajo, estas cifras arrojan también que alrededor de 116 mil 679 personas laboran en estos centros de trabajo. Lo cuál me hace pensar que el crecimiento de este tipo de actividad laboral en nuestro país es ascendente, e importante para un sector de la población, como es el joven que habla inglés como requisito especial para este tipo de trabajo. No todos los call centers requieren el idioma extranjero, aunque la mayoría al ofrecer servicios hacia el exterior si lo requieren de manera importante y necesaria. Por otro lado, me parece que los datos encontrados en ambos casos son tan dispares que seguramente hacen falta más estudios al respecto para darnos cuenta de la presencia real que existe en nuestro país de estos centros de trabajo.

3.- DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS.

Considero que atender las necesidades del ser humano en el ámbito laboral es básico para mejorar su desempeño y el servicio. Sabemos que el recurso más importante para lograrlo es el humano, por lo que hay que atenderlo para que se sienta cada vez mejor consigo mismo, promoviendo el autoconocimiento y generando un mejor manejo de sus emociones, así como dotándoles de recursos y herramientas para un manejo adecuado del estrés al que día a día están sometidos por la actividad que desempeñan.

3.1.- OBJETIVOS GENERALES DEL TALLER

- a) Aprender a desarrollar acciones sencillas y prácticas para manejar el estrés.
- b) Generar autoconocimiento.

3.2.- OBJETIVO ESPECÍFICO

1.-Que el participante aprenda técnicas anti-estrés con el propósito de liberar la tensión causada por la actividad de trabajo diario, monótona y en ocasiones poco satisfactoria.

3.3.- META

Atender a un grupo de 10 personas (aunque sólo completaron ocho), cuyo rango de edad varía entre los 25 y los 40 años, ambos sexos. Los talleres se ofrecieron en 4 sesiones de 3 horas de duración, impartidos a lo largo de 4 semanas.

4.- MARCO CONCEPTUAL

Para poder comprender el enfoque desde el que se está estructurando esta intervención, es necesario que se definan algunos conceptos o constructos que tienen que ver con el ser humano. Quiero hacer mención de que en esta intervención el hombre es considerado desde el humanismo, como un ser multidimensional. Constituido por una por una parte biológica, otra psicológica, una más social y otra espiritual. Esto quiere decir que el hombre tiene muchas facetas que se encuentran en constante formación e integración para un desarrollo a lo largo de ese recorrido que se llama vida. Esto lo conforma como un ser dinámico, en integración y búsqueda continua a lo largo de su vida, donde -si existen las condiciones adecuadas para ello-, el hombre se mantendrá en un constante desarrollo de su potencialidad. Desde el humanismo el hombre es considerado como un ser positivo y libre, en una búsqueda constante para ampliar su consciencia personal y así lograr una mayor integración de sí mismo. Es sólo a través de su contacto con el otro que se da este crecimiento y desarrollo de sí mismo “una consciencia de sí (persona), solamente obtiene su cumplimiento en la comunión efectiva con otra consciencia de sí, con otra persona, que la refleja que es prolongación suya” De Sahagún J (1996).

Como primer punto me parece importante mencionar que la orientación de esta intervención parte del desarrollo humano. Es decir, el punto de partida es la persona, el enfoque centrado en la persona es el fundamento teórico, y es la teoría desarrollada por Carl Rogers (2007), que toma como parte inicial y esencial al hombre mismo y afirma que el organismo humano, cuando se le ofrecen las condiciones adecuadas para su desarrollo y crecimiento, tiende a funcionar plenamente. Rogers (2007) en su obra *Terapia de la personalidad y relaciones interpersonales*; además hace mención de que el hombre es creativo en sí mismo. Es desde esta perspectiva se aplicará el taller de “Conócete a ti mismo y aprende a manejar el estrés”, con la finalidad de ofrecerle a las personas operadores del call center de la Empresa Royal Holiday, la posibilidad de que se conozcan más a sí mismos y aprendan técnicas esenciales y prácticas para el manejo del estrés. Esto les permitirá en consecuencia un acercamiento al funcionamiento más equilibrado y pleno en su día a día. El taller se diseñó como una intervención planteada fenomenológicamente, esto es, que está basada en la experiencia personal de cada participante, experimentado desde las características humanas específicas, individuales y personales de cada uno de los que participamos en él, es decir, grupo y facilitadores.

En el diseño de este taller fueron considerados algunos constructos como eje directivo y que sustentan en su integración al taller mismo. Estos constructos son el autoconocimiento, el funcionamiento pleno (vida plena), la tendencia actualizante con la que todos los seres humanos contamos y las emociones. Estos constructos interactúan entre ellos y en relación con el estrés en el trabajo. En esta intervención en específico interactúan con la labor de los operativos de los call center. Desde mi punto de vista en este taller es a partir del autoconocimiento desde donde nos dirigimos para iniciar un camino hacia el interior de cada uno de los participantes para que se dieran cuenta de quienes son. Asumiendo que, como seres humanos estamos constituidos de diferentes partes; la parte biológica, la psíquica, la social y finalmente la parte espiritual. Por distintas causas, estas partes no son necesariamente reconocidas ni aceptadas, por lo tanto tampoco no están integradas ni conectadas entre sí. Es por esto que consideré importante iniciar el trabajo a partir del autoconocimiento personal con la aplicación de algunos ejercicios que tienen que ver con el reconocimiento de las emociones, así como el planteamiento y el análisis de las preguntas ¿quién soy?, ¿qué quiero en la vida? ¿me reconozco a mí mismo en situación de estrés constante?, ¿sé qué es el estrés y como se manifiesta en mí? De esta manera poder acompañar al participante a reconocerse a sí mismo y a darse cuenta de quién es, qué siente, qué

quiere, para hacer las transformaciones y las conexiones internas, entre el cuerpo, y la mente pasando por las emociones y lo que éstas generan en ellos. Creo que esto implica recorrer un camino, como dice Rogers, para estar en el proceso de convertirse en persona (2009).

Considero que para integrarnos más como personas es importante conocer nuestras emociones, para así manejarlas mejor. Si sentimos, miedo, tensión, angustia, amor, alegría, etc., podamos reconocerlo en nosotros, aceptarlo y en su momento manejarlo para que no sean éstas las que nos manejen. De aquí en adelante, los participantes conociéndose más a si mismos, y con las técnicas que se le ofrecen para el manejo de estrés, podrán relacionarse mejor con su medio ambiente, con sus compañeros de trabajo y con su familia. Por lo tanto la tendencia actualizante se podrá dar mas libremente en ellos y así lograr una vida más plena, pues les ofrecemos herramientas para quitar los obstáculos para irse conociendo mas a si mismos, relacionándose mejor con quienes son, y así poder relacionarse mejor con su medio ambiente en general. De esta manera se puede ir aprendiendo el manejo mas adaptativo y adecuado de sus emociones y así pueden tener un funcionamiento más pleno y optimo, e ir evolucionando hacia el logro de vivir una vida más plena.

4.1.- TENDENCIA ACTUALIZANTE Y VIDA PLENA

Desde esta misma dirección considero necesario hablar de la tendencia actualizante ya que es la base fundamental del cambio positivo del ser humano. Según Rogers (2007 p.24) todos los seres humanos contamos con ella por naturaleza; ésta fue definida por él de la siguiente manera: “todo organismo tiene la tendencia innata a desarrollar todas sus potencialidades para conservarlo o mejorarlo”, y es una tendencia que actúa desde que el organismo nace, y no puede ser destruida sin que se destruya al organismo, para Segre, T. (2004 p.40) la vida es un proceso activo, ya sea que el ambiente sea favorable o adverso, la conducta del organismo tendrá como objeto su mantenimiento, mejoría y reproducción. Menciona que el organismo siempre tiende hacia su propia expansión, desarrollo y realización, autorregulación llegando incluso a su independencia del control externo. Es importante hacer notar que desde esta perspectiva se considera que las emociones, aún las que consideramos hostiles o negativas (enojo, frustración, ira, impotencia, etc.), también forman parte del ser humano. El objetivo es aprender a manejarlas y lograr darles una salida saludable (por ejemplo, utilizando un recurso natural de la especie humana como es la respiración, que cuando se inhala oxígeno se exhala CO₂ que es el utilizado por las plantas para hacer sus propios procesos y lo transforman en oxígeno). El enfoque centrado en la persona considera que a las emociones así como las necesidades y las potencialidades humanas básicas descansan en lo que anteriormente mencionamos como tendencia actualizante, que es aquella fuerza innata del ser humano positiva que lo empuja a hacer transformaciones hacia el bien de la persona, esta es la visión humanista del ser humano. Para Lafarga J.(2013 p.94) “Una persona en clima favorable se siente libre para escoger cualquier opción, pero en realidad escoge conductas positivas y constructivas. La tendencia actualizante se manifiesta operativa en todos los seres humanos”.

Ambos conceptos son básicos para el tipo de intervención que se plantea, propone y ofrece a esta empresa que se dedica a la venta de tiempos compartidos, y son sus empleados, los operadores del call center, quienes serán los beneficiarios directos de dicha intervención. La empresa misma los considera como recursos esenciales para llevar a cabo las labores de contacto con otros seres humanos, los clientes, que son al final quienes hacen que la misma empresa se mantenga en el mercado. Es una empresa de personas y dirigida a personas, por lo mismo considero importante que se tomen las medidas necesarias para que el personal pueda conocer y

hacer tuyas las herramientas que se ofrecerán en el taller de “Conócete a ti mismo y aprende a manejar el estrés” ofrecido desde este punto de vista totalmente humano.

Al hablar en la presentación que se ofreció a la empresa Royal Holiday sobre la búsqueda de una vida plena quiero definir lo que se entiende por esta, Rogers (2009 p.172) define a la vida en funcionamiento pleno en su libro “El proceso de convertirse en persona”, no como aquella que se siente siempre feliz y con todo bajo control, porque la vida no es algo estático sino algo en constante movimiento y creación, sino que se refiere a aquel individuo que “goza de libertad psicológica,... que puede vivir en y con todos y cada uno de sus sentimientos y reacciones, que emplea todos sus recursos orgánicos para captar la situación existencial externa e interna, con toda la precisión que es capaz, utiliza de manera consciente toda la información que su sistema nervioso puede suministrarle pero sabe que su organismo puede ser más sabio que su percepción, y a menudo lo es; permite que su organismo funcione libremente y con toda su perplejidad al seleccionar, entre múltiples posibilidades, la conducta que en ese momento resultará más satisfactoria, puede confiar en este funcionamiento de su organismo, no porque sea infalible, sino porque, por el contrario, se encuentra dispuesto a aceptar las consecuencias de cada uno de sus actos y a corregirlos si estos demuestran no ser satisfactorios”.

Ahora definiré lo que entiendo por estrés que será el punto central a tratar en el taller que se llevará a cabo directamente con el operador del call center.

4.2.- ESTRÉS

¿Qué es estrés?

Basado en los conceptos de varios investigadores como Hans Selye sobre los efectos del estrés en el organismo, así como de otros autores consultados como M. Gupta (1989) y Amador Pizá (1998), Davidson J. (1997), y James W. Mills(2002) respecto al tema definiré al estrés como:

Una respuesta natural del organismo, en el que entran en juego mecanismos de defensa del cuerpo para afrontar una situación percibida como amenazante o de fuerte demanda. Es una reacción de alerta del cuerpo.

Según M. Gupta (2009) “Es una respuesta natural y necesaria para sobrevivir al mundo, y así mismo esta puede considerarse patológica si se mantiene en un estado constante y continuo pues puede desencadenar problemas de salud, física y psicológica”

El estrés en el cuerpo es una respuesta de alarma del tipo lucha o huida, es un estado de alerta en el cuerpo para enfrentar al peligro amenazante o de emergencia. Esto tiene que ver con el funcionamiento orgánico de tipo instintivo pues forma parte de una reacción generada naturalmente por el cerebro reptiliano, cuya respuesta es totalmente natural.

y la respuesta se da en 3 fases:

- 1.-Alarma
- 2.- Resistencia
- 3.- Agotamiento

1.-El estado de Alarma surge cuando:

- Hay una sobre-descarga de adrenalina,
- Las glándulas supra-renales liberan la hormona llamada cortisol que se transforma en azúcar para darle energía extra momentánea al cuerpo.
- El corazón late más rápido
- Sudan las palmas de las manos

- Se dilatan las pupilas
- Aumenta la fuerza muscular

2.- El Estado de Resistencia surge:

- Cuando se da la respuesta vigorosa del cuerpo contra la alerta percibida, maximizando todas las energías del cuerpo.
- Desaparece el estado de alarma
- Y el cuerpo se puede adaptar si la amenaza percibida continúa.

3.-El estado de Agotamiento surge:

- Si se mantiene el estado de tensión por largo tiempo en el cuerpo, sin que se hagan los cambios requeridos por el mismo para la relajación y regresar al estado normal, el cuerpo se agota y puede llegar a enfermarse, pues no hay suficiente energía para sostener el estado de alerta constante y el cuerpo resiente los daños por el mantenimiento del estrés.

Por otro lado es importante considerar los efectos del estrés en el cuerpo; Singh A.(2012 p.5) en su libro Stress Management afirma que los efectos pueden ser: físicos, psicológicos y fisiológicos, y que estos varían de persona a persona, dependiendo de factores como la edad, la salud mental así como la actitud frente a la vida y de la cantidad o nivel de estrés al que están expuestos.

A continuación cito algunos de los efectos del estrés en el cuerpo según la misma autora, Singh A. (2012):

- Perdida de cabello ó caída temprana del mismo.
- Problemas para recordar cosas
- Bajo nivel de concentración
- Disminuida capacidad de juicio
- Hipersensibilidad
- Ver solo el lado negativo de las cosas
- Mente confusa
- Urgencia de huir de todo y de todos
- Explosión de ira sin control
- Irritación por pequeñas cosas
- Sobreactuación en situaciones generales de la vida
- Pérdida de confianza
- Comer mucho o poco
- Dormir mucho o poco
- Incremento en el consumo de alcohol o tabaco o sustancias
- Problemas digestivos severos (diarrea, constipación)
- Úlceras, presión arterial alta, problemas para respirar
- Sentirse cansado constantemente

Y las enfermedades que se pueden desarrollar por altos niveles de estrés en el cuerpo son:

- Abuso de sustancias severo (adicciones)
- Insomnio
- Problemas cardiacos (hipertensión, infartos)

Desordenes de alimentación
Ulceras, colitis
Depresión severa
Infertilidad
Problemas en la piel (eczema, acné, etc.)
Dolores de cabeza
Músculos tensos, etc.

Para el autor de Stress Management leading to succes, Hiriyappa B .(2012), el estrés muestra un conjunto de emociones físicas y cognitivas a través de nuestras reacciones, y el cuerpo responde de acuerdo a su propia historia y la actitud que asume frente a la vida. Afirma que “pueden existir respuestas positivas frente al estrés como buscar un cambio de trabajo, buscar un socio, aprender y desarrollar nuevas habilidades, estudiar más, etc. o repuestas negativas como: depresión, desconfianza, enojo, ansiedad, pérdida de trabajo, divorcio etc. Hiriyappa B. (2012 p.10).

¿Qué puede contribuir a causar estrés en nuestra vida? Varios autores consultados expertos en el tema como W. Mills, (2002) y M. Gupta, (2009) coinciden en que existen algunos agentes o factores que contribuyen a que vivamos con estrés por ejemplo: ajustes psicológicos o mentales, la forma como reaccionamos, etc. En el caso de los empleados del call center de Royal Holiday, el tipo de trabajo que desempeñan es de constante estrés.

4.3.- TÉCNICAS ANTIESTRÉS

A continuación enumero las técnicas anti-estrés que según algunos autores son básicas para aprender su manejo; con técnicas me refiero a las herramientas que podemos utilizar para el manejo del estrés:

Mills (2002) nos ofrece lo siguiente:

A) Cambio de creencias limitantes como:

- No debo cometer errores
- No debo fracasar y debo ser perfecto
- El mundo debería de ser como yo lo veo
- Controlar todo para que funcione mejor
- Tener expectativas altas de mi mismo y de los de mi alrededor

B) Debemos aprender a aceptar que:

- No podemos tener todas las cosas que queremos
- Los asuntos no marchan siempre por el camino deseado
- La vida no es justa
- Algunas personas no nos comprenderán
- No podemos complacer a todos

—Somos seres humanos con defectos y limitaciones así como con virtudes. De ahí la importancia de conocernos y aceptarnos a nosotros mismos.

C) Opciones prácticas del día a día para liberar el estrés:

—Cuidar de uno mismo.

—Hacer ejercicio.

—Cuidar lo que comemos.

—Cuidar lo que pensamos.

—Tomarnos unos minutos al día para desconectarnos, respirar y relajarnos.

—Descansar un poco sin pensar en los pendientes que tengo o planes futuros.

—Conectarme con el aquí y el ahora, hacer conciencia de ello.

—Evitar diálogo interno tanto como sea posible, sobre todo si estoy frente a una situación que me produce estrés.

—No hacer juicios.

—Asumir la importancia de la conexión entre la mente y el cuerpo.

—Si estamos cansados de mantenernos en una misma posición, movernos y estirarnos para destensar los músculos.

—Buscar hacer cosas diferentes como ir al cine, leer un libro, salir a cenar con amigos, jugar juegos de mesa, escuchar música relajante o clásica, o música que nos guste pero que nos conecte con el estado de paz y tranquilidad.

—Ofrecer servicio a quien lo necesite (lo cual es muy gratificante)

—masajes, el contacto humano es importante.

—Salir a caminar.

—Estar en contacto con personas de buen humor.

—Respiración consciente y profunda.

—Auto-reflexión.

—Tener metas claras reales y posibles (Programación Neurolingüística) Seymour J, O'Connor (2010)

—Ejercicio como yoga o estiramientos en el escritorio. Smith S (2011) yoga Journal.

—Oración que desarrolla y contacta con lo espiritual del ser humano según Davidson (1997) y M. Gupta (2009).

4.4.- AUTOCONOCIMIENTO

Otro de los constructos que forman parte importante de la estructura de esta intervención es el autoconocimiento, al cual entiendo como el proceso de darme cuenta de quien soy, de que siento, que quiero, hacia donde voy, cómo me considero, cuales son mis metas y mis objetivos en la vida, si sé cual es el sentido de mi vida.

Anthony de Mello (2007 p. 47) en su libro *autoliberación interior*, menciona las siguientes frases respecto al autoconocimiento “conocer las cosas es erudición, conocer a los demás es tener sabiduría, conocer el yo propio es tener iluminación” de ahí la importancia de conocernos a nosotros mismos, para encontrar ese espacio de aceptación y paz al que el proceso de auto-conocernos nos puede llevar. Y de nuevo cito a De Mello, en su libro *autoconocimiento* (1989 p. 25) “para despertarse, el único camino es la observación, el irse observando uno a sí mismo, sus reacciones, sus hábitos y la razón de porqué responde así, observarse sin críticas, sin justificaciones ni sentido de culpabilidad, ni miedo a descubrir la verdad, es conocerse a fondo”.

Es este proceso de autoconocimiento que nos lleva a ser personas mas completas y en constante cambio, Powell, J. (1989) afirma que ser persona implica necesariamente hacerse persona, existir en proceso, si soy algo como persona ese algo es: lo que yo pienso, juzgo, siento, valoro, respeto, estimo, amo, odio, temo, deseo, espero, en lo que creo y en lo que me comprometo, todo esto me puede definir como persona en constante proceso de cambio. El camino del auto conocimiento para llegar al crecimiento como persona va de la mano de la auto-aceptación, y así lograr un funcionamiento pleno, y para ello es necesario “ser consciente de las necesidades físicas, psicológicas y espirituales...sentirse a gusto con su propio cuerpo y con sus emociones tanto afectuosas como hostiles, con sus impulsos pensamientos y deseos” Powell (1989).

Así como afirma Segrera, T. (2004 p.42) “a medida que la persona se va auto-conociendo va siendo más consciente no sólo de los estímulos externos, sino de las ideas y de los sueños, así como del constante flujo de sentimientos, emociones y reacciones fisiológicas que percibe en su interior. Se está completamente abierto a las dos formas de información más grandes: los datos provenientes de la experiencia interna y los datos provenientes de la experiencia del mundo exterior”, así de importante es esto de conocerse a uno mismo, es la base del crecimiento interior.

Powell (1989) y Lise Bourbeau (2010) nos hablan sobre la necesidad de descubrir nuestras máscaras para poder ser nosotros mismos. Powell, menciona que los roles que jugamos y que forman parte de lo que consideramos como nosotros mismos enmascaran y distorsionan la verdad de lo que somos “enmascaran y distorsionan la verdad de lo que yo puedo compartir contigo, yo mismo”. Según Bourbeau (2010 p.6) el niño en sus primeras etapas de la vida experimenta el dolor de no tener el derecho de ser el mismo, al enfrentarse a un mundo hostil desde que nace, por lo que “con el objeto de reducir el dolor, el niño termina por crearse una nueva personalidad para transformarse en lo que los demás quieren que sea”, a cambio de ser aceptado y sentirse amado. Y así en adelante se van creando nuevas y diferentes máscaras que sirven como protección y evitar lo más que se pueda el sufrimiento. Sin embargo, aunque la máscara sirvió como un mecanismo de defensa, ahora es necesario trabajar con ellas para poder ser mas libres y auténticos, así como más humanos y sensibles aceptándonos con todo lo que somos, el proceso para lograr esto es el autoconocimiento y el descubrimiento de nuestras máscaras.

De aquí que me parece fundamental el conocimiento de las emociones.

4.5.- EMOCIONES

Pero ¿qué son las emociones?

Para Eva Bach (2002) “es complejo definir las emociones, debido a su dimensión interna y externa y los tres componentes que Lang (1968) le puso, el cognitivo-subjetivo, el fisiológico y el conductual” y aún así la emoción va más allá de eso. La definición que Bach (2002 p.66) le da a las emociones es la siguiente:

“Las emociones son nuestra respuesta personal y singular a los sucesos significativos de nuestra vida, y esta respuesta es fruto de la combinación de un conjunto de factores internos y externos, innatas y aprendidas”.

Es importante considerar que en nuestras emociones participan el factor biológico innato, así como los recuerdos y necesidades, expectativas, ideales, sensaciones, afectos y demás asuntos que tienen que ver con nuestra historia de vida que se traducen en sensaciones y reacciones del cuerpo que en muchas ocasiones ni siquiera entendemos.

¿Cuáles son las emociones básicas? Para Miriam Muñoz, (2009), las emociones básicas son innatas y las compartimos con los mamíferos superiores y todas tienen un objetivo específico, la diferencia es que los humanos tenemos la capacidad de hacerlas conscientes y de manejarlas de tal forma que podamos no solamente reaccionar negativamente frente a una situación determinada. Define cinco emociones básicas:

- Miedo: cuyo objetivo es la protección.
- Amor: o afecto cuyo objetivo es la vinculación.
- Tristeza: cuyo objetivo es retirarnos para estar con nosotros mismos.
- Enojo: cuyo objetivo es la defensa.
- Alegría: cuyo objetivo es la vivificación, la alegría de vivir.

Existen diferentes clasificaciones de emociones básicas, sin embargo, esta es la que consideramos consistente para el taller. Esta clasificación es un inicio al conocimiento y contacto con las emociones, lo que nos permite trabajar con ellas y manejarlas; nunca son emociones puras y a partir de esta clasificación éstas se van sofisticando y elaborando muchas más. Hay que aclarar que todas son necesarias aún las consideradas hostiles, pues forman también parte de la personalidad humana.

Según Karla McLaren, en su libro *The Language of Emotions* (2011) si logramos aprender a enfocarnos y trabajar con honorabilidad la increíble información que existe en cada uno de nuestros estados sentimentales, nos podemos convertir en personas internamente conectadas con los recursos de nuestra inteligencia y podremos desarrollar la capacidad de escuchar nuestras partes más profundas y lograr sanar también nuestras heridas más profundas.

McLaren K, (2011 p. 13) afirma que si las emociones se ven como herramientas de la consciencia más profunda podemos convertirnos en personas más funcionales y mejor comunicadas con nosotras mismas. También asegura que generalmente trabajamos con buscar cual es la nutrición más adecuada, así como el ejercicio ideal para mejorar nuestra energía, pero ignoramos el recurso más rico de energía con que contamos, y este es: nuestras emociones, las cuales contienen la vitalidad indispensable que puede ser canalizada para nuestro beneficio integral hacia el autoconocimiento, la ampliación de consciencia y el despertar personal, para así mejorar nuestras relaciones interpersonales y lograr la sanación profunda que muchos necesitamos. De aquí la importancia de conocernos para conocer nuestras emociones.

4.6.- MEDITACIÓN Y RESPIRACIÓN

Una de las alternativas que considero como fuente de contacto interior, y que permite a las personas vivir con menor estrés y tensión en el día a día es la meditación, que, junto con la

respiración consciente nos permite bajar de intensidad la manifestación de las emociones en nuestro cuerpo. No quiero decir que no sentimos, al contrario, nos permiten detectar más claramente lo que sentimos. Lo cual nos ayudará a manejar mejor las emociones, con el objetivo de que las podamos sentir y vivirlas saludablemente, afectando esto de forma positiva en la forma de conducirnos en la vida: nos permite darnos cuenta dónde nos encontramos y qué queremos.

Definiré a continuación de manera sencilla lo que es la meditación:

Según Jerrold Greenberg (2002) es “un ejercicio mental que afecta el proceso del cuerpo, cuyo propósito es ganar control sobre tu atención para poder elegir en que enfocarnos, en vez de ser presa de nuestros propios pensamientos o del medio ambiente.”

Allan Watts (2012) afirma que la meditación es solo observar qué pasa. “no sólo lo que esta pasando fuera, sino lo que ocurre dentro “pero tú solo observas, sin intentar cambiar nada, sin juzgar, nada es bueno o malo” este es el proceso esencial de la meditación (p.85).

Para Osho (2013 p.151) “la meditación no es concentración. Es tan solo conciencia. Simplemente te relajas y observas la respiración. En esta observación no se excluye nada”. Todo lo que llegues a escuchar acéptalo, es parte del mundo. No hay nada que rechazar.

En este taller no se propone hacer ejercicios profundos de meditación, ni el objetivo es que los participantes se conviertan en meditadores, sino que se utiliza como un sistema de relajación de mente y cuerpo enfocando la atención durante ese proceso en la respiración, haciendo algunas (tres) respiraciones profundas inhalando y exhalando lenta y profundamente y después haciendo respiraciones normales, llevando el aire hasta la parte baja de los pulmones y sintiendo que el estómago se llena de aire, esto por un minuto contado con cronómetro.

Lo que se necesita para hacer este tipo sencillo de meditación es: ser una persona con apertura mental, es decir actitud abierta querer contactar con uno mismo, con la respiración de forma consciente, no juzgar y dejar que los estímulos internos y externos sucedan pero que no capten la atención, solo darnos cuenta de ellos y estar alerta, sin que nos alejen de nuestro foco de atención que en esta ocasión será la respiración. Para M. Gupta (2009), la respiración cuando es corta y poco profunda no nos permite oxigenarnos, además afirma que la respiración profunda es básica para el contacto interior y la liberación del estrés. Pero para este efecto tiene que ser profunda y larga, que llegue el aire al abdomen, al llevar el aire conscientemente al abdomen hasta inflar el diafragma permite que el cuerpo se relaje y obtenga la oxigenación adecuada. De ahí la importancia de la respiración, básica para el manejo de estrés y las emociones.

Allan Watts (2012) dice que para el budismo el tener conciencia de la respiración u observar la respiración es fundamental en la meditación, porque “como el sonido, resulta fácil ver lo que sucede pensándolo y sintiéndolo. La respiración simplemente ocurre, pero lo curioso es que puedes alinearte con la respiración y, al hacerlo, suceden cosas extraordinarias” (p.91)

¿Por qué me parece importante que se tenga esta experiencia en el taller? Pues porque la meditación ofrece grandes beneficios a quien la practica, (aunque este taller sólo es un pequeño inicio en conocer lo que es la meditación) y estos son los siguientes:

- Baja el ritmo respiratorio
- Baja la presión arterial
- Baja la tensión muscular
- Se desarrolla mayor estabilidad del sistema nervioso
- Baja la producción de cortisol (generada por el estrés)

- Aumenta la resistencia de la piel
- La sangre fluye más fácilmente
- Baja la ansiedad (baja el consumo de alcohol)
- Genera pensamientos positivos
- Mejora el sueño
- Baja el consumo de cigarros
- Cura el dolor de cabeza (migrañas)
- Mejora el potencial de manejo de estrés
- Mejora el sistema inmunológico
- Genera un mejor estado de salud mental (positiva)
- Mejora el sentido de autocontrol
- Reduce miedos y fobias.

5.- METODOLOGÍA

PROCEDIMIENTO

En el primer acercamiento que se tuvo con la empresa, se platicó con la Dirección de Operaciones sobre la posibilidad de ofrecer un taller de Desarrollo Humano para su personal. Se me abrieron las puertas inmediatamente para ofrecerme la oportunidad de trabajar con algunos de los empleados del call center interno con que cuenta la empresa. Se consideró por parte de ellos que el personal que desempeñaba este tipo de labor de teleoperador vivía bajo tensión constante, lo cual en ocasiones tenía efectos negativos en sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la empresa. En ciertas ocasiones, bajo esos periodos de tensión sobre todo cuando es fin de mes (cobranzas) el rendimiento en el trabajo no es el mismo y el mismo estrés les llega a causar que no traten bien al cliente y no logren sus metas personales de cobro, y por lo tanto difícilmente puedan lograr las metas de la empresa. Es por ello que se pensó en diseñar un taller para el manejo de estrés de estas personas, cuya base fundamental fuera de Desarrollo Humano.

La cuestión ética se abordó desde el principio con los participantes, a quienes se les garantizó que el manejo de la información obtenida a lo largo de la intervención sería totalmente confidencial, aclarándoles que sus nombres no aparecerían registrados en el trabajo final para proteger su privacidad y confidencialidad. De igual forma se les hizo saber que su participación era voluntaria y que se podían retirar del taller en el momento en que quisieran (como fue el caso de dos de los participantes) sin que esto tuviera algún efecto negativo en el estudio de caso, o en su trabajo; solo quedaría registrado como tal. Por otro lado se les aclaró tanto a la empresa como los participantes, que tenían la libertad de solicitar la información que del Estudio de caso se obtuviera si para ellos les resultaba conveniente en cualquier momento. Estas cuestiones de tipo ético se les aclararon verbalmente, desde el inicio del taller a los participantes, y a la empresa al comienzo de las pláticas de acercamiento para llevar a cabo la intervención, con lo cual quedaron conformes y aceptaron que así fuera.

Al hacer una segunda visita a la empresa y recorrer el call center, percibí lo reducido de sus espacios para hacer sus labores, me dí cuenta de su nivel de tensión, y de lo que yo pensaba se podía hacer con recursos que fueran básicos y fáciles de aprender para el manejo del estrés, y que los pudieran utilizar en cualquier momento en que se sintieran muy tensos y estresados.

Consideré importante partir del autoconocimiento para que ellos mismos se pudieran dar cuenta de cómo se sentían en ciertos momentos de su día y lograran identificar cuando su cuerpo y su mente estuvieran expuestos al estrés, y ya logrando que conocieran las emociones que se podían manifestar en su cuerpo y como cada uno lo podía percibir (pues cada uno puede manifestar de manera distinta en intensidad y en ubicación física de su cuerpo cierta emoción). El objetivo es que se conocieran más, detectaran que sentían, lo identificaran y se dieran cuenta donde lo sentían. Por otro lado, consideré importante que conocieran información básica de lo que era el estrés, para unificar criterios al respecto y partir de ahí para que se pudieran dar cuenta cuando ellos se sentían estresados al máximo y cuando no. Posteriormente basándome en mi experiencia personal y en la información obtenida ofrecerles una serie de herramientas técnicas que pudieran utilizar en sus espacios y sin mayor gasto económico para poder desestresarse en algún momento crítico de su día. La base de la que partí para esto fue la respiración, pues en mi experiencia personal y apoyada en lo investigado es un punto básico para lograr entrar en relajación en momentos difíciles del día. También consideré importante ofrecerles alguna técnica para el logro de metas personales, identificando sus recursos propios o fortalezas para lograrlas.

La forma como se llevo a cabo este taller fue ofreciéndoles técnicas prácticas a los participantes que les sirvieran como herramientas para que se lograran los objetivos del mismo, para el manejo del estrés y el autoconocimiento y se propusieron para ello:

- a) Respiración conciente
- b) Técnicas sencillas de meditación para relajar la mente y el cuerpo.
- c) Técnicas para manejo de estrés como:
 - 1.-estiramientos musculares del cuerpo
 - 2.-posiciones especiales utilizando silla
 - 3.-escribir lista de asuntos pendientes y prioridades
 - 4.-apretar pelotas anti-estrés, estirar liga
 - 5.-hablar con alguien de sus sentimientos

Se les dará información a los participantes para que conozcan lo que es el estrés y sus efectos en el cuerpo. Para lograr esto se pretende que: entren en contacto con su cuerpo y sus emociones, con ejercicios sencillos de reflexión sobre lo que sienten, donde lo sienten ubicado en su cuerpo, relacionando esto con:

- Situaciones específicas que les generan estrés, pidiéndoles que hagan haciendo un reconocimiento histórico de su vida con respecto al estrés
- Descubrir quien es cada uno (quién soy)
- Definición de metas: qué quiero, cómo lo quiero y cuando lo quiero

El grupo inicial con el que se empezó el taller se compuso de 10 personas, entre 25 y 40 años, 8 mujeres y 2 hombres (aunque realmente fueron 8 los que tomaron todas las sesiones), todos se inscribieron voluntariamente para participar en el taller que se dio en 4 sesiones de casi 3 horas cada una. En la primera de las sesiones se les agradeció su participación y se les hizo hincapié en la importancia de la confidencialidad del grupo como principio rector del taller y se les enfatizó la necesidad del secreto grupal para el mejor desempeño de todos los que

participaríamos en el taller, para sentirnos libres de experimentar nuestras emociones y poder abrirnos hacia el otro.

El nivel escolar de los participantes fue desde el más bajo de bachillerato hasta licenciatura terminada, algunos licenciatura trunca. Uno de ellos está retomando sus estudios de ingeniería para finalizarlos. La antigüedad que tienen en la empresa es de mínimo un año y máximo 4, y según los cuestionarios pre, todos se muestran contentos y satisfechos en su trabajo, pero viven con un nivel de tensión alto a lo largo de la semana, sobretodo en las fechas de cobros por el logro de metas de la empresa y las personales.

La metodología de evaluación general del taller es la siguiente: se consideraron como indicadores de evaluación, la observación personal en cada sesión, las respuestas verbales de los participantes, respuestas corporales, actitud, todo esto registrado en el diario de campo que se llevo por mi parte durante todo el proceso, además de los cuestionarios pre-post, los cuestionarios por sesión, las reflexiones personales de los participantes expresadas oralmente y por escrito, la participación, las dudas y el interés mostrado. Por otro lado, también se registró el cómo me siento yo como facilitadora en cada sesión, lo cual me permitió darme cuenta por sesión de la evolución en mi durante y después del proceso completo del taller.

6.- DISEÑO DEL TALLER

El taller como ya se había mencionado se llevó a cabo en la empresa de venta de tiempos compartidos, con un grupo de 10 personas de ambos sexos de entre 25 y 40 años, la elección de los participantes se hizo mediante una convocatoria abierta a quien estuviera interesado a tomar el taller (entre 50 personas que forman parte del call center), se inscribieron 13, de los cuales los primeros 10 fueron los que se consideraron como parte del grupo, de estas 10 personas 2 fueron del sexo masculino y 8 de sexo femenino. La escolaridad varía desde bachillerato terminado hasta licenciatura, algunas truncadas, todos con más de un año y medio de antigüedad en la empresa.

En el edificio de la empresa nos facilitaron una sala de juntas para 8 personas, por lo que el espacio para 10 más las facilitadoras no era lo suficientemente amplio. Sin embargo, en las primeras dos sesiones se pudo trabajar eficientando el espacio. Durante todo el taller, contamos con el apoyo de la empresa para todo lo que requeriáramos para llevarlo a cabo, desde cañón, pantalla, agua, café, galletas, plumones, rotafolio, hojas de rotafolio, y todo lo que necesitamos para que fuera una sesión funcional y adecuada para lograr el objetivo del proyecto. Es importante mencionar que el apoyo del supervisor del proyecto fue indiscutible y constante, siempre preocupándose por que tuviéramos todo en forma y tiempo adecuado.

6.1.- SESION 1

OBJETIVOS

Objetivos generales:

- 1.- Generar autoconocimiento en el participante
- 2.- Ofrecer información general sobre lo que es el estrés.

Objetivos específicos:

- 1.- Al final de la sesión el participante habrá obtenido la información de lo que es el estrés y los tipos de personalidades que existen, clasificadas como A y B, además habrá experimentado también la técnica de respiración consciente ahí mostrada y entenderá su relación con el manejo del estrés.

Para esta sesión se requiere lo siguiente:

La presentación de los participantes, presentación del taller, power point sobre el estrés y sobre la respiración.

Material: Etiquetas, plumones, rotafolio, hojas de rotafolio para dibujar manos y escribir los objetivos del taller y las reglas del mismo, plumones de colores, pantalla, cañón, plumas, cuaderno azul para reflexiones, ejercicio impreso, computadora, grabadora, música relajante, cuestionarios pre y cuestionarios por sesión, material de información impreso listo para entregar a los participantes, galletas, agua, café, salón.

Pasos a seguir:

- 1.- Pegar en la pared cartulinas con lineamientos del taller (no juzgar, hablar desde mi, respeto, confidencialidad, secreto grupal) en las paredes del salón. Pegar hojas de rotafolio en la pared para expectativas, compromisos, reglas del taller y objetivos del taller.
- 2.- Presentación personal del instructor (poner música relajante)
- 3.- Presentación general del taller y dinámica de trabajo.
- 4.- Aplicación de cuestionario pre. (para evaluación)
- 5.- Entrega de cuaderno azul a cada uno de los participantes para reflexiones personales sobre los ejercicios efectuados en el taller (explicándoles que ese cuaderno yo me lo llevaría cada sesión y les retroalimentaría con lo que percibiera y que les ampliara su visión sobre sí mismos, y les sacaría fotostáticas, al final se quedarían con el; cada sesión se los regresaría para trabajar). Les hablé de la confidencialidad y la importancia del secreto grupal.
- 6.- Romper hielo, con una dinámica de presentación de cada uno diciendo su nombre y un hobby, la primera ronda todos escuchamos a todos y la segunda cada uno tiene que repetir el nombre y el hobby de todo el grupo. Entregarles etiquetas para que escriban su nombre cada uno y se la peguen.
- 7.- Pasar cada uno a dibujar mano izquierda en hoja de rotafolio pegada en muro y poner en cada dedo las expectativas que tienen del taller, y la mano derecha en cada dedo escribir los compromisos. Leer cada uno lo suyo en voz alta y yo escribirlos todos en una de las hojas de rotafolio pegadas en los muros.
- 8.- Presentación de power point con información básica de ¿qué es el estrés? con espacio para dudas y preguntas.
- 9.- Se les pidió la elaboración de informe histórico personal de su relación con el estrés (ejercicio impreso).
- 10.- Se les presentó información en power point sobre el tipo de personalidades (tipo A y tipo B).
- 11.- Se les pidió escribir reflexión sobre la información anterior, con cual tipo de personalidad se identificaban más y compartir oralmente si deseaban hablar al respecto.
- 12.- Se les presentó información en power point sobre respiración, su importancia y la necesidad de respirar conscientemente.
- 13.- Se hizo un ejercicio de respiración consciente por 1 minuto. (sentarse cómodamente, espalda recta, pies bien puestos en el piso, cerrar los ojos, relajar el cuerpo, enfocarse en sentir y escuchar su respiración, empezar con 3 respiraciones profundas inhalando en 8 tiempos manteniendo en 4 tiempos y exhalando en 8 tiempos. Sintiendo que su respiración es tan profunda que llega hasta el vientre, haciéndolo con la consciencia puesta en ello).
- 14.- Se les pidió compartir con el grupo cómo se sintieron después del ejercicio de respiración consciente y escribir reflexión en su cuaderno azul.

15.- Cierre de la sesión preguntándoles como se iban y aplicando el cuestionario por sesión(el de la sesión 1). Recoger cuaderno azul para revisarlo y retroalimentarlos con comentarios según lo observado por mi.

16.- Se les dejó tarea opcional: hacer cada noche si es posible el ejercicio de conectarse con su respiración por 5 min. antes de dormir, enfocándose en ella y en como se sienten, para reportarlo a la siguiente clase para ver los efectos que esto trae para cada uno de ellos. Los despedí y les dí las gracias.

Indicadores de evaluación: observaciones personales, respuestas verbales, respuestas corporales, actitud, cuestionarios, reflexiones de los participantes orales y escritas, participación, dudas, interés mostrado.

6.1.1.-OBSERVACIONES SOBRE EL DESARROLLO DE LA SESIÓN 1

Todos participaron de buena forma y con ganas, en principio existía como expectación y un poco de tensión en el grupo sin embargo, esta se fue diluyendo poco a poco a lo largo de la sesión. Yo en lo personal también estaba un poco tensa al enfrentarme por primera vez a manejar este grupo, así que respiré profundo y me deje llevar al ritmo de las actividades que tenía programadas para ese día. Con respecto a la información sobre los tipos de personalidades, me dí cuenta que ésta los dejó muy reflexivos, analizando profundamente en cual de ellas se ubicaba cada uno de los participantes (A o B), estos datos los hicieron reflexionar sobre su forma de funcionar en el día a día, en su vida normal de familia y su vida de trabajo, ya que como afirma Riso W (2013) las personas con personalidad tipo A suelen ser muy rígidas, estresadas, controladoras y estrictas, por lo que tienden a desarrollar enfermedades de tipo cardiovascular, por lo que fue importante para ellos hacer un autoexamen para reconocerse a sí mismos y en su momento tal vez hacer los cambios de conducta requeridos para funcionar de manera mas saludable y positiva, sin dejar de ser eficientes en su trabajo. Por otro lado me parece también que con el ejercicio de respiración consciente lograron contactar con su cuerpo y con su propia respiración logrando relajarse y sentir paz, esto se los noté en su cuerpo, en su cara, en su respiración, lograron tener una respiración mas profunda y relajada, todos comentaron lo tranquilos y en paz que se sentían. Yo me sentí muy bien de que hubieran recibido y experimentado esa sensación de paz por medio de este ejercicio de respiración consciente, que no abarcó mas de un minuto para empezar.

Todos salieron tranquilos y contentos, aunque llegaron muy expectantes, vale la pena decir que en esta ocasión la supervisora del proyecto por parte de la empresa estuvo presente toda la sesión y bueno considerando que también es su jefa, tal vez esto influyó en el comportamiento del grupo, aunque al ser la primera sesión creo que es normal que no se soltaran mucho los participantes, y yo también estaba un poco tensa, aunque como dije antes me fui relajando y dejando llevar, respiré profundo y todo salió bien en tiempo y forma. Creo que me dio confianza el darme cuenta de que yo sabía hacer lo que estaba proponiendo en el taller y que ellos estaban dispuestos a experienciarlo, esto me dio seguridad y confianza de que yo era la que sabía y que los iba a guiar y apoyar en lo que necesitaran para la utilización de la información y las técnicas que les iba a ofrecer ahí.

Lo que si me puse un poco alerta fueron los tiempos, por eso considero que las sesiones deberían ser mas largas en la siguiente intervención; además de que se que es algo que tengo que aprender a manejar mejor para aprovecharlo mas sin tensarme, como sucedió en esta sesión, pues se que tengo que darles el tiempo necesario para que se explayen en sus reflexiones y en los ejercicios escritos que implican contacto consigo mismos.

Al inicio no seguí el orden como lo había programado, me acomodé conforme fui sintiendo que las cosas se fueran dando, y esto me relajó. En general me sentí contenta y satisfecha de mi primer día de taller, con la confianza de que el taller que diseñé si puede resultar funcional y productivo y que espero logre los objetivos que me propuse para el mismo, creo que la participación e interés del grupo fue claro y positivo.

6.2.- SESION 2

OBJETIVOS

Objetivos generales:

- 1.- Generar autoconocimiento en el participante
- 2.- Ofrecer técnicas para manejo del estrés.

Objetivo específico:

- 1.- Al final de la sesión el participante habrá contactado con sus propias emociones y aprenderá a reconocerlas a través de los ejercicios y las técnicas ahí presentadas para su manejo con relación al estrés.

Para esta sesión se requiere lo siguiente:

Materiales: etiquetas, plumones, plumas, cuaderno azul, cañón, pantalla, aros, ejercicio impreso, computadora, rotafolio, pelotas anti-estrés, liga para estirar, sillas, cuaderno azul, grabadora, música relajante, café, agua, galletas, cuestionario por sesión.

Pasos a seguir:

- 1.- Pegar en la pared, las cartulinas de lineamientos del taller, así como las hoja de rotafolio de objetivos del mismo, otra de las expectativas de los participantes y otra de los compromisos, así como la hoja de las reglas del taller.
- 2.- Poner música relajante, entregar cuadernos azules para reflexiones personales y dar la bienvenida a los participantes, entrega de etiquetas para poner su nombre y que se las peguen en su pecho.
- 3.- Checar quien hizo la tarea de respiración en la semana y pedirles que compartan con el grupo su experiencia personal, escribir reflexión al respecto (si la hicieron y si no la hicieron, el porque).
- 4.- A continuación se les aplicó de ejercicio impreso sobre emociones, con la finalidad de que fueran conscientes de la emoción que esta debajo de su reacción inmediata en determinadas circunstancias para lograr mayor autoconocimiento. (Anexo 1)
- 5.- Al terminar el ejercicio se hizo el Juego de aros de feria: se eligen 3 voluntarios y salen del salón, se les da la instrucción al grupo que queda de los tipos de conductas requeridas para el ejercicio actuadas por ellos frente a los voluntarios. Al primer participante voluntario, le atinara o no a enganchar el aro lo ignorarían, mostrarían indiferencia, al segundo voluntario hiciera como le hiciera con los aros le mostrarían rechazo, lo abuchearían le atinara o no, al tercer participante le aplaudirían y lo apoyarían con vivas, estimulándolo, aunque no enganchara ni una sola.
- 6.- A continuación se pide al grupo compartir reacciones y sentimientos entre todo el grupo, tanto por parte de los voluntarios del juego de los aros, como del grupo en general, ¿qué sintieron?, ¿qué les molestó?, ¿qué les gustó?. Apuntar reflexión personal en el cuaderno azul.
- 7.- Presentación de power point sobre información de lo que son las emociones, MATEA y la función de cada una de estas 5 emociones básicas, según Miriam Muñoz Polit.

8.- Se le pide al grupo su participación para que narre su forma personal de manejar el estrés en momentos críticos y se enlista en el rotafolio. Esta actividad tiene el propósito de promover la investigación y pone en claro la creatividad personal con respecto a las técnicas personales desarrolladas para el manejo de estrés.

9.- Posteriormente se les hace la presentación en power point sobre las técnicas de manejo de estrés que vienen en los libros consultados.

10.- Se les reparten pelotitas anti-estrés, ligas para que estiren y jalen, y sientan los beneficios de utilizarlos, se les muestran ejercicios prácticos y experienciales de estiramientos del cuerpo con posiciones sencillas de yoga utilizando una silla de oficina, esto utilizando siempre espacios reducidos reales.

11.- A continuación se les habló sobre la necesidad de cambios de creencias para flexibilizar y ampliar la gama de opciones para enfrentar la vida de manera menos rígida, para complementarnos y vivir de manera mas ligera y relajada. Se les pidió escribir reflexión al respecto.

12.- Se les presento en power point información concreta sobre lo que es la meditación y el porqué, se le considera una técnica de manejo de estrés, con puntos de vista personales por experiencia propia.

13.- Después se les hizo un ejercicio de meditación de un minuto, con cronómetro en mano, la música relajante siempre presente durante esta sesión. Se les pidió que escribieran una reflexión en su cuaderno azul, respecto a como se sentían después del ejercicio de meditación.

14- Se cerró la sesión preguntándoles como se sentían todos participaron y posteriormente se les aplicó el cuestionario por sesión (el de la sesión 2). Les pedí Reflexión final escrita sobre como se van. Se les recogió su cuaderno azul.

15.- Como ultimo punto les recordé su tarea: ejercicio de conectarse con su respiración 5 min. antes de dormir, enfocándose en ella y en como se sienten, para reportarlo a la siguiente sesión. Los despedí y les dí las gracias.

Indicadores de evaluación: actitud de los participantes, observaciones personales, cuestionarios por sesión, respuestas verbales y corporales, si hubo enojo alegría, en general como se sintieron, reflexiones en cuaderno azul, interés mostrado por los participantes en la sesión.

6.2.1.- OBSERVACIONES SOBRE EL DESARROLLO DE LA SESIÓN 2

Sólo llegaron 8 personas, una de ellas que tuvo un problema de salud con un tío que tiene diabetes y vive con ella y con su mama y no lo podía dejar hasta que llegara la enfermera que los auxilia con él, y otro que me explicó en la siguiente sesión que estaba enfermo. A esta segunda sesión llegaron puntuales, expectantes y un poco tensos.

Con el ejercicio de los aros se despertó en los 3 participantes voluntarios el enojo, la presión y la desconcentración frente al grupo y el grupo se dio cuenta que a algunos les genero un sentimiento de injusticia, culpa y como en ocasiones siente una emoción diferente frente a lo que tiene que actuar o manifestar en la vida real ante cualquier situación incluso en el trabajo y como esto le producía estrés al no poder ser congruente con lo que siente y con lo que dice. Se les hizo una observación de cómo todos los 3 participantes se habían quedado sin ir más allá de las reglas no habladas en el juego y no se acercaron más para lograr el objetivo pues lo hubieran podido hacer, creo que fue una buena forma de acercarlos a las emociones diferentes y a reflexionar al respecto.

Cuando les pedí que cada uno contara lo que hacía para manejar el estrés normalmente todos participaron, y fue muy divertido pues cada uno habló de lo que hacía en la oficina en esas circunstancias: desde salirse a caminar, a fumar un cigarro, escuchar música, hablar con el de al lado, hay quien se da Reiki a sí misma y se conecta con la energía positiva y cambia su manera de hablarle a la persona que está al otro lado del teléfono para que se conecten desde otro lugar; hay quien le pide un minuto al cliente; hubieron manifestaciones muy creativas de otras de ellas, contaron que en su área de trabajo hicieron unos pompones y los mueven cuando se dan cuenta que empieza a subir la tensión en la llamada de uno de sus compañeros de cobranzas y lo apoyan para que le baje y se de cuenta de donde anda, o si cobran el que logra el cobro hace un bailecito y los demás lo acompañan, fue interesante ver como la creatividad juega un papel importante en la resolución de problemas del ser humano y fue divertido e interesante como el resto del grupo estaba maravillado de lo que los otros habían logrado hacer para el manejo de estrés con apoyo grupal.

En esta sesión olvidé hacerles la evaluación sobre las técnicas de manejo de estrés que les mostré en el power point, por lo que les apliqué la evaluación al respecto en la siguiente sesión.

6.3.- SESION 3

OBJETIVOS

Objetivos generales:

- 1.- Generar autoconocimiento en el participante.
- 2.- Propiciar relajamiento como manejo de estrés.

Objetivo específico:

- 1.- Al final de la sesión el participante se dará cuenta de cómo se ve a sí mismo, conocerá más claramente cuales son sus metas y objetivos por medio de experimentar el movimiento del cuerpo (ejercicios de bioenergética), así como la respiración consciente, culminando con un trabajo creativo de ¿quién soy?

Para el desarrollo de esta sesión se requiere:

Materiales: cuaderno azul, plumas, grabadora, música para mover el cuerpo y relajante, pantalla, cañón, computadora, masking tape, cartulinas blancas, resistol, revistas, plumones, cuestionarios por sesión, galletas, café, agua, salón amplio.

Pasos a seguir:

- 1.- Se Acomoda el salón se abre espacio poniendo las mesas en círculo o en U grande según el espacio del salón pues en esta sesión se requiere un salón grande para ponerlos en contacto con su cuerpo, para que se puedan mover con comodidad. Después se pegan las cartulinas en la pared, sobre lineamientos del taller, reglas del taller, expectativas de los participantes y sus compromisos así como la de los objetivos del taller.
- 2.- Se les da la bienvenida y se les entrega de cuaderno azul a los participantes, lo que sigue es checar quien hizo la tarea opcional de respiración consciente 5 min. antes de dormir, exponer su

experiencia y escribir reflexión al respecto en su cuaderno azul, tanto si la hicieron como si no la hicieron y porqué.

3.- Se les pide que se levanten todos de sus sillas, y pasen al centro, se pone música en volumen fuerte para mover el cuerpo, por 15 min. aprox. con estiramientos, ejercicios de bioenergética y baile para contactar con el cuerpo. Los ejercicios de bioenergética son los siguientes: posición de arraigo para paso de energía por el cuerpo, movimientos de brazos y piernas en marcha, gritando: no me importa empujando con los codos hacia atrás, acompañados de música intensa y voz, después también gritando: no. Posteriormente baile solos y en pareja para que el cuerpo se mueva, contacten con él y liberen energía.

4.- Al terminar los 15 minutos se apaga la música, y se les pide que se paren en medio del salón y que respiren profundamente, que sientan su cuerpo y sientan como la energía se mueve y se manifiesta en ellos, escuchando su respiración, conectándose con ella, les pedí que hicieran 3 respiraciones profundas en tiempos de 8-4-8 y así hacer que entraran en relajación.

5.- Luego se les pide que se sienten y escriban en el cuaderno azul su reflexión sobre la experiencia recientemente vivida de contacto con el cuerpo en movimiento y con el cuerpo relajado.

6.- A continuación se les hizo la presentación en power point sobre logro de metas (información de Programación Neurolingüística). Y su importancia para el manejo de estrés al tener metas claras a corto, mediano y largo plazo, (ejemplifique con un caso personal de una meta de hacer una carrera de 10 kms.).

7.- El trabajo que se les tenía preparado para que hicieran fue la elaboración de Collage con imágenes sobre: ¿quién soy?, ¿cómo me siento?, ¿qué quiero? y ¿qué estoy haciendo para lograrlo?. (Controlar tiempo importante.)

8.- Al terminarlo cada uno de los participantes explica en 3 minutos lo que ahí plasmó, y les pedí una reflexión sobre lo que les dejó el verse ahí representados (ejercicio de introspección).

9.- Se les hizo con apoyo de una especialista un ejercicio de Hipnosis Ericksoniana (llevado a cabo por la maestra Magdalena Bayona especialista en la materia), con el tema de “sanar con la respiración”. 10 minutos aproximadamente.

10.- Para cerrar se les pidió una reflexión final escrita en cuaderno azul, y se llevó a cabo la aplicación del cuestionario por sesión (sesión 3). Se les recogió su cuaderno azul. Los despedí y les dí las gracias.

Indicadores de evaluación: observación personal y registro de la misma, cuestionario por sesión, reflexiones de los participantes, actitud e interés en la sesión, respuestas orales y corporales, como me siento yo frente a los sentimientos de los otros, registrar como se sienten ellos después de los ejercicios y dinámicas y registrarlos.

6.3.1.- OBSERVACIONES SOBRE EL DESARROLLO DE LA SESIÓN 3

La tercera sesión reinició al siguiente miércoles a partir de las 9 a.m. todo estaba ya preparado, llegaron 9 participantes, tuvimos la suerte que nos prestaran un salón más grande, pues para las dinámicas que aquí se aplicarían requería de un espacio más amplio, tuvo el apoyo de la empresa para el espacio.

Respecto al trabajo del movimiento del cuerpo todos se dejaron llevar por la música, y se conectaron con su cuerpo algunos lograron dejar pasar la energía aunque no todos, a otros les costó trabajo las posiciones de bioenergética, sin embargo al final fue reportada como una gran experiencia y lo consideraron como una buena manera de liberar la tensión del cuerpo.

Con la elaboración del Collage se conectaron con sentimientos profundos de auto-reconocimiento, hubo lágrimas y mucho sentimiento de necesidad de autovaloración, fue un trabajo importante para algunos. Se dieron cuenta en general de cuanto valían como personas y de todo lo que se habían logrado superar y todo lo que habían hecho para lograr sus metas.

6.4.- SESIÓN 4

OBJETIVOS

Objetivos generales:

- 1.- Generar autoconocimiento del participante
- 2.- Ofrecer técnicas de manejo de estrés.

Objetivo específico:

- 1.- Al final de la sesión el participante habrá contactado con su yo interior, profundo, por medio del trabajo del autodescubrimiento de máscaras y el contacto con su cuerpo en movimiento y con su respiración. Habrá experimentado de igual manera técnicas de manejo de estrés ahí ofrecidas como la meditación (inicios de la misma) y respiración consciente.

Para la sesión se requiere lo siguiente:

Materiales: grabadora, música movida y relajante, pantalla, cañón, salón amplio, cuaderno azul, plumas, plumones de colores, cartulinas tamaño carta para elaboración de máscaras, diamantina, resistol, limpia pipas de colores, tijeras, resortes, palitos engrapadora, sillas, galletas, agua, café y pastel para compartir con el grupo por cierre y despedida, platitos, cubiertos, servilletas, cuestionario post y cuestionario por sesión.

Pasos a seguir:

- 1.- Nuevamente se acomodaron las mesas del salón en círculo abierto o en forma de U y se pegaron las cartulinas sobre lineamientos del taller, expectativas, compromisos, objetivos y reglas del taller.
- 2.- Se les dio la bienvenida y se les entregaron sus cuadernos azules a los participantes. Cheque quien si logro hacer la tarea de la respiración y quien no y que escriban una reflexión al respecto y el porque.
- 3.- A continuación se les pidió que se pararan en el centro del salón, se puso música a nivel de volumen alto para que movieran el cuerpo, que bailen y saquen la tensión. 10 min. aprox.
- 4.- Posteriormente se les pidió que se pararan en el centro y que cerraran sus ojos, enfocándose en las sensaciones que de su cuerpo, los dirigí para que hicieran 3 respiraciones profundas en 3 tiempos (8-4-8) y por un minuto que conté con cronómetro los puse a practicar respiración consciente, reloj en mano.
- 5.- Se les pidió que regresaran a su lugar a sentarse y desde ahí compartir como se sienten después de mover su cuerpo y estar en contacto con el, escribir reflexión al respecto en el cuaderno azul.
- 6.- Presenté información sobre máscaras, en power point.
- 7.- Posteriormente se les guió en un ejercicio sobre el descubrimiento de las máscaras, que consiste en la elaboración creativa de máscaras: ejercicio guiado para el auto descubrimiento de máscaras, se pone música tranquila durante todo el ejercicio, y los pasos son los siguientes:
 - a) preguntarse cada uno de los participantes y responderse : Yo debo ser... o yo tengo que ser... hacer una lista con estas premisas, escribirla conectándose con esa parte que no es lo yo soy, sino lo que debo ser o tengo que ser hacia el exterior, de todo lo introyectado que tengan.

- b) clasificar la lista entre los que mas se parecieran y elegir con aquella que más se identificaran en su vida para trabajar con eso.
- c) ponerle un nombre a la máscara. (ej. Chica súper poderosa, wonder woman etc.)
- d) La elaboración creativa de la máscara es en silencio. Trabajo de reflexión intensa.
- e) Se les pide ponerse en parejas y uno A, se pone su máscara mientras el otro B, lo bombardea por 3 minutos con la pregunta constante de: para qué te sirve tu máscara (solo esa, todo el tiempo) y el otro tiene que responder todo lo que le venga a la mente, todo lo que se le ocurra, reconociéndose a sí mismo en sus respuestas y dándose cuenta de para qué le ha servido su máscara a lo largo de su vida. Cambian de posición y hacen el mismo ejercicio por 3 minutos más, los 2 se preguntan y responden.
- f) Luego se les pide a todos que se pongan su máscara y que pasen al frente con ella puesta, ya no se la pueden quitar hasta terminar el ejercicio, esto es importante para que sientan lo incomodo de traer una máscara.
- g) Se presentan entre todos con el nombre de su máscara y la actúan, la viven, les pido que la experimenten y que la vibren y la muestren a los demás caminando entre ellos y presentándose en general todos con todos.
- h) Se les pide hacer un círculo con las sillas y que se sienten y cada uno irá presentándose frente al grupo diciendo el nombre de su máscara, para que le sirve y de que se dio cuenta. Todos con sus máscaras puestas escuchando a cada uno de los que expresa y descubre su máscara (ejercicio intenso de confrontación con uno mismo y reconocimiento frente a los demás).
- i) Invitarlos a reflexionar en grupo frente a lo que se experimentó con este trabajo de máscaras, checando en reporte general del grupo como se sienten, ahora ya se pueden quitar la máscara.
- j) escribir una reflexión al respecto.

* siempre se usó música de fondo tranquila que promovía la autorreflexión.

8.- Para el cierre de esta última sesión, se llevó a cabo un ejercicio de meditación guiada, con música tranquila para relajar, llevándolos a un espacio de paz y tranquilidad, conectándolos con su luz interior y su poder superior, así como con el éxito que todos en algún momento hemos tenido en la vida para que lo respiren y se conecten con el, haciéndolo suyo y sintiéndolo suyo, luego los guíé hacia el agradecimiento a la vida y al ser superior que les había permitido darse permiso de trabajar con ellos mismos, con su interior... los deje un ratito ahí con la música y luego los guíé a regresar poco a poco, a volver a la realidad de ahí y en ese momento. Les pedí que abrieran sus ojos en la medida que fueran pudiendo.

9.- Se les preguntó como se sentían, (todos me respondieron con gratitud y muy en paz y tranquilidad).

10.- Al ser la última sesión les dí las gracias por la oportunidad y el privilegio de haber trabajado con ellos, les manifesté que me sentía muy honrada de haber vivido esa experiencia con ellos y que esperaba que hubieran sido unas horas bien invertidas para todos.

11.- Se les pidió que escribieran una reflexión general en su cuaderno azul respecto a la sesión y del taller.

12.- Se les hizo la aplicación del cuestionario por sesión

13.- y la aplicación de cuestionario post.

14.- Se Llevó un pastel que partimos y repartimos para compartir el rato y festejar el cierre y el trabajo intenso de todos en las sesiones del taller.

Indicadores de evaluación: cuestionario post y cuestionario por sesión, reflexiones orales y escritas en su cuaderno azul, respuesta corporal y oral, participación e interés de los participantes en la sesión y registrar mis impresiones al respecto, checar como se sienten después de cada

ejercicio o dinámica del taller, registrarlo, anotar actitud de los participantes, y darme cuenta de cómo me siento yo y anotarlo.

6.4.1.- OBSERVACIONES SOBRE EL DESARROLLO DE SESIÓN 4

Ultima sesión, sesión de cierre, iniciamos en el salón grande de nuevo, pues pedí que hubiera espacio suficiente ya que la sesión estaba diseñada para que así fuera llevada a cabo, esto realmente nos permitió tener más libertad de movimiento y espacio para poder elaborar las máscaras a gusto.

Para mí esta sesión fue muy emotiva, que generó autoconocimiento en cuanto a las máscaras que usamos en la vida para sobrevivir, al final los agradecimientos al trabajo efectuado con ellos fue muy satisfactorio, me sentí segura para manejar el grupo. Todos mostraron mucho agradecimiento por haberse dado la oportunidad de participar en el taller de “Conócete a ti mismo y aprende a manejar el estrés”. Yo les agradecí inmensamente la confianza que pusieron en mí y el haberse abierto a la experiencia de contactar con ellos mismos y emprender ese camino de autoconocimiento, que no siempre es fácil, sino que en ocasiones es hasta doloroso.

7.- RESULTADOS: ANÁLISIS DE LA INTERVENCIÓN

Desde mi punto de vista lo más importante en este tipo de proyectos es el darnos cuenta si se lograron los objetivos planteados en él, y es desde aquí que yo pienso enfocar mi análisis sobre la intervención.

Los objetivos que planteé en el inicio fueron los siguientes:

- 1.- Aprender a desarrollar acciones sencillas y prácticas para manejar el estrés .
- 2.- Generar autoconocimiento en el participante.

7.1.- ANÁLISIS DESDE EL CUESTIONARIO PRE-POST

Se le aplicó al grupo un cuestionario pre en la primera sesión y el post en la cuarta sesión, en los que manifestaron lo siguiente: (consideraré los 8 participantes que no fallaron a ninguna sesión) todos sabían que el estrés era una sensación de malestar en su cuerpo, mente y en su vida en general, relacionándola con la presión e incapacidad de manejo de las emociones que genera, acompañada de síntomas de ansiedad, angustia y agobio. Sin embargo no tenían muy clara las fases que M Gupta (2009) basado en los estudios de Selye, describe y esto fue enriquecedor para ellos.

Se sienten estresados un promedio de tres veces por semana, pero todos en general viven un nivel alto de estrés sobre todo en los últimos días de mes que son días de cobro en la empresa, y esa es su tarea.

En la pregunta específica sobre si sufrían insomnio casi todos (seis) me respondieron que si una o dos veces por semana y dos respondieron que nunca, lo cual me hace pensar en que para ellos el estrés no se manifiesta en su forma de dormir. Unos contestaron que se sentían

cansados al despertar en el pre y descansados al despertar en el post o viceversa, esto me hace pensar que son personas que tal vez no están muy pendientes de su cuerpo y su sentir de día a día.

Uno de los objetivos del proyecto es el aprender técnicas de manejo de estrés y desde mi punto de vista, esto se puede lograr mejor a partir del autoconocimiento, buscando que desde ahí consigan los elementos necesarios que les permitan quitar los obstáculos para que la tendencia actualizante que Rogers (2007) menciona haga su trabajo, para de esta manera también contribuir a lograr una vida más plena. Con la información y las dinámicas que se les ofrecieron considero que les dio la oportunidad de conocer sus propias emociones y sentimientos, así como las sensaciones que estos generan en su cuerpo, sintiendo las reacciones del mismo, y entrando en contacto con la respiración, viéndola como una herramienta que podemos utilizar para aprender a liberar la tensión a través de ella, así como las emociones atoradas que bloquean al cuerpo. Es por ello que les pregunté qué tanta atención le prestaban usualmente a su respiración y de los ocho todos respondieron en el pre que no le ponían atención a su respiración, y al contrario en el post todos manifestaron que estaban más concientes de ella y la consideraban ahora más importante en su día a día como una herramienta para manejar el estrés. Considero que hubo un cambio en la percepción personal que cada uno de los participantes tenía respecto a la importancia de la respiración y en los resultados del post afirman que ahora le ponen más atención a su respiración, a partir de lo que vieron y aprendieron en el taller. Y aquí se está cumpliendo con el objetivo de conocerse y aprender técnicas de manejo de estrés. Además como afirma M. Gupta(2009) y otros autores la respiración conciente permite manejar la tensión y el estrés, y así lo confirmamos en el taller.

En el cuestionario se les preguntó sobre la importancia del ejercicio en sus vidas, de los ocho solo tres tratan de hacer ejercicio con regularidad, y cinco no lo hacen porque no les da tiempo, o no se organizan para llevarlo a cabo. A pesar de que contestaron que es muy importante, el diagnóstico no cambió en las respuestas del cuestionario post, aunque fue mencionado como una excelente herramienta de liberación de estrés.

Con respecto al contacto personal con sus emociones, las identifican claramente cuando les suceden, siete de ellos en el pre contestaron que si las identificaban (aunque a lo largo del taller me fui dando cuenta que no tenían tanto contacto con ellas, y no las identificaban claramente según las respuestas que escribieron y expresaron oralmente en las sesiones) en el post todos contestaron que ahora estaban “cachando” más lo que sentían, se trataban de dar cuenta de que sentían y como lo manejaban, para no explotar o reaccionar tan impulsivamente. Sólo una de ellos acepto desde el pre que no tenía tanto contacto con sus emociones y al final en el post afirmó que ya se daba un poco de más cuenta de ellas. Desde mi punto de vista el conocer las emociones y contactar con ellas nos permite no actuarlas, nos enseña a darnos cuenta de que existen, de que sentimos cosas que en ocasiones nos cuesta trabajo identificar, como Eva Bach (2002) nos dice. Pero cuanto más contactamos con ellas más habilidades desarrollamos para que ellas no nos manejen, para no explotar, sino de nosotros manejarlas y darles salidas más sanas y saludables, para evitar lastimarnos a nosotros mismos o a los demás, incluso a quien nunca quisiéramos herir, nuestros seres más amados.

Respecto a la pregunta específica si les interesaba aprender a meditar, todos contestaron que sí. Como esta es una herramienta que considero importante, al igual que varios de los autores arriba mencionados como Jerrold Greenberg (2002) y M. Gupta (2009), ya que habla de la apertura hacia un camino más hacia la búsqueda de la paz interior, aumentar la espiritualidad, y una forma de generar mayor amplitud de conciencia. Considero que este taller puede ser como el sembrar de una semilla, cómo tomar a la meditación como una opción hacia el camino interior, como un vehículo de manejo de estrés en los participantes.

En la descripción abierta sobre si mismos la mayoría se presentaron como personas de carácter fuerte, trabajadores y responsables, dos de ellas amorosas y amigables, otra impaciente y voluble. Las personalidades son variadas, unas más abiertas que otras y todas coincidieron en su descripción de forma general en ambos cuestionarios.

Se les hizo una pregunta sobre “¿qué tanto les importa lo que el resto de las personas opinen de ellos?” y contestaron lo siguiente:

En el pre que se aplicó en la primera sesión, con una escala donde 0 es nada a 5 es mucho:

2 contestaron que nada 0,

4 que más o menos, (es decir en la escala marcaron 2 y 3)

2 que mucho o sea 5.

Lo relacionamos con otra pregunta de “¿cómo se sienten cuando eso sucede? y con las emociones que esto les genera así como las reacciones”, con la finalidad de hacer conciencia de cuando la valorización externa afecta y lo que sería conveniente hacer para que no afecte de acuerdo a lo que cada quien considere. Estos datos me muestran la necesidad de generar autoconocimiento y tal vez en un futuro taller similar a este, hacer un ejercicio sobre la detección de fortalezas interiores para aumentar autoestima, para que no les sea tan importante lo que opinen los demás de ellos. Es por ello que en este taller hubiera sido bueno trabajar con la autoestima, pero se deja para futuras aplicaciones de este tipo de taller.

Por otro lado, el nivel de frustración que maneja el grupo es alto, así lo manifestaron cuando se les preguntó como se sienten cuando no logran sus metas u objetivos de trabajo, mezclado con sentimientos de tristeza y malestar. El manejo que le dan a esta no varió demasiado entre las respuestas del pre aplicado en la primera sesión y el post aplicado en la última, aunque según sus respuestas en el post:

* 3 tratan de ver en que se equivocaron para prepararse mejor para el siguiente mes,

* 4 buscaron liberar la frustración con 2 de las técnicas de manejo de estrés ahí ofrecidas como hablar con alguien, caminar y pensar y buscando reconocer errores,

* 1 apretando la pelotita anti-estrés que les obsequiamos

* La última de este grupo buscó realizar una actividad que le gustara para liberar la tensión.

Esto me indica que existieron algunos cambios al asumir caminos diferentes a lo que antes hacían y todas esas alternativas las vimos en el taller. El único hombre de los 8 que estoy considerando en el análisis en el pre se manifestó con frustración, inquietud y descontento cuando no lograba sus metas en el trabajo y no hacía mucho al respecto y en el post respondió casi lo mismo.

Sobre la pregunta de describir ¿como se sentían ese día?, en el pre:

*3 se sentían cansados y preocupados a futuro

*4 manifestaron sentirse contentos y motivados por entrar al curso

*1 contenta por aprender cosas nuevas

En el post:

* 3 se sentían tranquilos, contentos y satisfechos de conocer más del tema y de ellos mismos.

*1 tranquila, más fuerte y más conciente por lo obtenido en el curso

*1 agradecida con la oportunidad de tomar el curso y contenta por aprender cosas nuevas.

*1 no contestó

*2 se sentían satisfechos de haberlo tomado.

Casi por último les pregunté ¿cómo se sentirían más satisfechos consigo mismos? y en general contestaron que conociéndose más, aceptándose más, así como aprender cosas nuevas

para adaptarse a los cambios, y lograr los objetivos profesionales que se proponen. Me parece que esto refleja que para ellos el camino del autoconocimiento lo ven, a partir del taller, como una posibilidad de sentirse mejor consigo mismos y es ahora una posibilidad real de búsqueda en su vida, como afirma A. De Melo (1989), “para despertarse el único camino es la observación, el irse observando uno a sí mismo, sus reacciones, sus hábitos y la razón de porqué reaccioné así, observarse sin críticas, sin justificaciones ni sentido de culpabilidad, mi miedo a descubrir la verdad, es conocerse a fondo... el conocer el yo propio es tener iluminación”.

Esto me vuelve a confirmar que entre mejores recursos internos tengan para autoconocerse y aceptarse mejor se van a sentir consigo mismos, lo que permite quitar obstáculos que detienen el vivir plenamente, que no es vivir feliz todo el tiempo, sino mas bien como afirma Rogers (2009 p.171) “la vida plena se refiere a aquel individuo que goza de libertad psicológica... que puede vivir con todos y cada uno de sus sentimientos y reacciones”, es decir que se conoce y se acepta con todo lo que es y lo que siente.

Todos manifestaron su satisfacción por haber sido considerados por parte de la empresa para que tomaran un curso para manejo de estrés, pues no sabían que los jefes percibieran el nivel de estrés que se vive en la línea (call center), así como de aprender a conocerse más a sí mismos. En general todos se sintieron muy satisfechos del curso, lo cual me hace sentir muy contenta con la experiencia de haberlo ofrecido.

A nivel general, por lo visto y analizado en los cuestionarios pre y post, considero que los objetivos generales se han cumplido, y digo a nivel general pues las herramientas que mencionaron para el manejo de estrés al final del curso fueron pocas, no utilizaban por ejemplo los ejercicios de estiramiento ahí mostrados, aunque lo experimentaron en el taller. Tampoco mencionaron la utilización de las pelotas anti estrés, o la escritura, por ello es por lo que afirmo que no hubo mucha variedad respecto a la utilización de las diversas técnicas ahí mostradas. Sin embargo, si les quedó clara la importancia de la respiración para el manejo de las emociones y las tensiones en las que están expuestos en su día a día, y respecto al autoconocimiento me parece que a todos les quedó clara la importancia de conocerse a sí mismos para poder darse cuenta que sienten, donde lo sienten y como manejarse para no explotar o que la emoción no los maneje a ellos.

7.2.- ANÁLISIS POR SESIÓN

Ahora analizaré lo que se registro en cada una de las sesiones, sobre lo que les dí de teoría y los ejercicios prácticos y dinámicas; también en función de los objetivos tanto generales como específicos del proyecto de intervención. A continuación en-numero los objetivos específicos:

1.-Que el participante aprenda técnicas anti-estrés, con el propósito de liberar la tensión causada por la actividad de trabajo diario, monótona y en ocasiones poco satisfactoria.

Por medio de :

-Respiración conciente

-Meditación

-Tips generales de contacto interior y mejor manejo de estrés.

2.- Promover y generar autoconocimiento en el participante por medio de:

- Contacto con el cuerpo.
- Contacto con las emociones.
- Tomar conciencia de ellas.
- Descubrir quien soy.
- Metas: qué quiero, como lo quiero y cuando lo quiero.

Tomando en cuenta estos objetivos, la primera sesión fue de presentación y rompe-hielo, buscando conocer al grupo y conocernos todos, ofrecerles información general sobre lo que es el estrés e iniciar con el autoconocimiento en relación a las emociones y el estrés en su vida, para ello se les aplicó el ejercicio de elaboración de un informe histórico personal sobre su relación con el estrés, con sentimientos desagradables o molestos que les despertaban algunas situaciones en su vida. En general me di cuenta que no era un tipo de ejercicio al que estuvieran acostumbrados, la introspección y la autorreflexión les costó un poco de trabajo, aunque también tal vez no les expliqué bien al principio las instrucciones de llenado, creo que me fallo un poco eso. Sin embargo me parece que lo que se enfrentaron cada uno de los participantes, fue el darse cuenta que tan poco contacto tienen con ellos mismos, y como se habían estado relacionando con esos sentimientos de descontento y estrés a lo largo de su vida, en las reflexiones que les pedí hacer en el cuaderno azul que les entregué manifestaron la importancia de la autorreflexión conocerse e identificarse a sí mismos, por lo tanto aquí se confirma que el autoconocimiento es una de las directrices para el manejo de estrés en este curso o taller.

En el cuestionario de la primera sesión manifestaron que llegaron al curso en estado de alarma y resistencia agotamiento 7 de los participantes y salieron en estado de relajación los 8, o sea que entraron estresados y salieron relajados, lo cual me hace afirmar que el objetivo de aprender a manejar el estrés en esa sesión se cubrió pues les hice ejercicios prácticos de respiración consciente; además les presenté información sobre tipos de personalidades A (rígida y tensa) y B (relajada y con buenas posibilidades de interrelacionarse), les pedí que se reflejaran en ellas y detectaran con cual se identificaban más y así respondieron:

Tipo A: 2 de ellos

Tipo B: 4 de ellos

Mixtas: 2 de ellos

Esto les hizo auto reflexionar sobre cómo se comportan en la vida y si son mas tendientes al estrés y a las enfermedades cardiovasculares. Esta información de si mismos le inquieto a uno de los participantes, pero les dio gusto estar en el curso para aprender a manejar sus emociones y tensiones para así no caer en enfermedades psicósomáticas.

En esa primera sesión les ofrecí la información y el ejercicio de respiración consiente, frente a la cual manifestaron que era importante para su vida diaria como manejo para el estrés 7 de ellos lo confirmaron como algo que habían aprendido en el día en el cuestionario por sesión 4 de ellos.

Sobre el autoconocimiento, sobre las emociones 4 de ellos dijeron que detectarlas y reconocerlas era ahora algo importante en sus vidas y que lo habían aprendido ese primer día de taller.

En general manifestaron que la información que tenían respecto al estrés, a la respiración al tipo de personalidades y el ejercicio de respiración consciente era poca o nula al iniciar el día y terminaron satisfechos por conocerla y consideraron que no les había hecho falta nada más en ese día. Terminaron tranquilos y relajados, les pareció ameno y positivo confiados y dispuestos a aprender cosas nuevas según lo manifestaron en su cuaderno, hubo quien se sintió feliz y privilegiado de haber participado en el taller ese día.

A mi en lo particular, me pareció un día un poco tenso al inicio pues estábamos conociéndonos todos, iniciando un pequeño camino juntos en el auto-conocimiento y en el reflejo con los demás, yo estaba un poco nerviosa, sin embargo a lo largo de las casi 3 horas que tuvimos de taller, la tensión se fue despejando y me pareció que los objetivos del taller en general se lograron, yo tengo que aprender a manejar la cuestión de los tiempos eso me estresa pues aún no tengo experiencia en ello, y creo que el ejercicio de la historia personal en la relación con el estrés lo tengo que ajustar un poco, aclarando mejor las instrucciones para que no trabajen sin que se logre la finalidad del mismo que es conocerse en esas situaciones particulares y darse cuenta de cómo reaccionan, voy a poner atención en el para mejorarlo o cambiarlo.

Sobre la segunda sesión, donde los objetivos específicos fueron conocer mis emociones y su relación con el estrés, así como conocer alternativas de manejo frente al estrés, generar autoconocimiento.

El ejercicio que les apliqué sobre las emociones sirvió para que se reconocieran en ellas, y sus reacciones así como donde las sienten en su cuerpo, esto les permitió empezar a darse cuenta de lo que sienten y donde lo sienten, y les aclaró a cada uno que todos estamos expuestos a todas y cada una de las emociones y que ninguna es buena o es mala sino que forman todas parte de nosotros y nos dimos cuenta durante las expresiones que se tuvieron al finalizar este ejercicio que muchas veces no sabemos bien que emoción es la que esta realmente detrás de cada sensación que tenemos y que todas se manifiestan en el cuerpo, por lo que se considera que la información de las emociones básicas definidas por Miriam Muñoz (2009) les aclaró de alguna manera la poca información que ellos tenían, algunos de ellos nunca habían reflexionado al respecto según sus reportes durante la sesión. La información que se les proporcionó fue sobre MATEA (miedo, amor, tristeza, enojo y alegría), lo cuál les hizo más sencillo la identificación en ellos, además de entender la razón de existir de cada una de ellas, y por ende poder aceptarlas en si mismos, y darse cuenta de la intensidad de ciertas circunstancias generan en ellos para que estas se desaten, sobretodo en momentos de estrés, que es de lo que se trata el taller, y a lo que ellos están en constante exposición. En el cuestionario por sesión manifestaron que todos tenían muy poca información respecto a las emociones y uno hablo sobre que tenía poca información sobre lo que era la meditación.

Para ellos entender lo básico sobre meditación, con la información proporcionada se dieron cuenta de lo que para meditar no se necesita mucho, y se dieron cuenta de la importancia que tiene la respiración en su vida diaria, y cómo esta ayuda a conectarse para lograr meditar, como lo afirma M. Gupta (2009), la respiración cuando es corta y poco profunda no nos permite oxigenarnos, además es básica para el contacto interior y la liberación del estrés, pero para este efecto tiene que ser profunda y larga. En el taller no sólo se ofreció la información sino que la practicaron para experimentar la diferencia entre la respiración corta y la respiración larga, así como la respiración consciente, y ahí la teoría la pudieron vivir en ellos, tuvieron la posibilidad de experimentarla y expresar individualmente lo que esta experiencia les había dejado. Según los resultados obtenidos para todos los participantes la respiración fue considerada como importante y básica para el manejo del estrés.

En esta sesión tuvimos una asistencia de 8 participantes de los cuales, 7 llegaron en estado de alarma y 1 en estado de relajación y los 8 al final salieron en estado de relajación, según lo registrado en la evaluación, lo cual me confirma que ese día de taller los ejercicios de manejo de estrés cumplieron con su propósito, relajarlos.

Exponerlos a emociones diferentes con el juego de los aros permitió al grupo vivir situaciones a las que en ocasiones todos estamos expuestos en nuestro diario vivir, aún en el trabajo, pues se manifestaron emociones de enojo y no saber que hacer frente a lo que estaban

viendo y viviendo cuando los exponíamos al apoyo incondicional, al abucheo y a la indiferencia de los 3 elegidos a participar en el juego. A mi juicio les despertó diferentes emociones y en la reflexión, todos participaron dando su opinión respecto a lo que sintieron en ese momento y como enfrentaron la situación, una de las cosas que me llamó la atención es como aún en el apoyo incondicional las personas fallan porque se presionan de más, y el participante manifestó que hubiera preferido que nadie le dijera nada, y frente a la indiferencia también se presentó la frustración y frente al abucheo aunque le atinara a todas, se presentó el enojo desviándolo hacia una de las compañeras que se preguntaba como hubiera reaccionado frente a una situación distinta, pero el enojo era mas que evidente hacia el grupo en general por haberla abuchado. La reflexión nos permitió darnos cuenta que el medio ambiente afecta e influye en nuestros sentimientos aunque nos consideremos fuertes e invencibles. Como afirma Eva Bach(2006), las emociones son nuestra respuesta personal y singular a los sucesos significativos de nuestra vida y esta respuesta es fruto de la combinación de un conjunto de factores internos y externos, innatos y aprendidos.

Consideraron que lo que aprendieron ese día les ayudaría:

- 1 autocontrol
- 1 estar bien consigo misma (o) y tranquila (o)
- 1 dejar lo negativo a un lado para que no le afecte tanto
- 1 mejorar cada día
- 2 conocerse mejor y estar mejor con el otro
- 1 observar la emoción
- 1 conocerse

Los 8 dijeron que lo que aprendieron ese día les permitiría conocerse mas y conectarse mas con sus emociones y aprender a relajarse en momentos de tensión cuando la tienen que enfrentar en su trabajo, cumpliendo esto con el objetivo del taller de aprender a utilizar técnicas de manejo del estrés a través del autoconocimiento, para identificar que sentimos, donde lo sentimos, que hacer para que el estrés no nos lleve a lugares fuera de control y saber también que queremos y hacia donde vamos. Estar en contacto más con uno mismo y aceptarse para así hacer los cambios positivos necesarios para sentirse mejor con uno mismo y con los demás, es el camino que Rogers considera para lograr tener una vida plena, lo que no significa ser siempre feliz y no pasar por cosas dolorosas para crecer.

Desde el objetivo general planteado para esta intervención como es el autoconocimiento, me parece que este se ha ido cumpliendo a lo largo de las sesiones, desde mi personal punto de vista creo que el trabajo de conocer las emociones en cada uno de los participantes, contactar con sus sentimientos les ha permitido quitar los obstáculos para ir creciendo como personas, y poco a poco aceptarse a si mismas apoyando la posibilidad de que la tendencia actualizante con la que todos contamos se vaya dando de manera mas libre y clara.

Les presenté la información muy elemental sobre las emociones básicas: MATEA basada en las emociones básicas consideradas por Miriam Muñoz (2009) y les pregunte al final que escribieran cada una de ellas solo 3 las supieron claramente todas, creo que no fue muy clara mi explicación al respecto, o no lo consideraron tan importante, sin embargo no quitaría esta información, al contrario mejoraría mi explicación para que no les quedara duda o aún ir más allá, les pondría ejercicios más prácticos sobre emociones ampliando el tiempo de la sesión, si es que se ofrece un nuevo taller del mismo tipo, definitivamente este tema lo diseñaría con trabajo mucho más vivencial y al final solo reforzaría con un poco de teoría, pues creo que lo que tiene que ver con las emociones en esta ocasión, lo entendieron mejor experienciándolo con dinámicas o ejercicios reflexivos, más que con la información misma.

Durante esa sesión se trató el tema de que hacer frente al estrés, les pedí que cada uno me dijera que hacían en las ocasiones que se sentían desbordados por el estrés y lo expresaran frente al grupo, fue muy interesante todo lo que nos dimos cuenta que se puede hacer con la creatividad y el apoyo grupal. La participación fue nutrida por parte de ellos e hicimos una lista larga de las alternativas que existían, las apuntamos en el rotafolio, fue divertido para todos, creo que las consideraré como opciones de ejemplos creativos para el siguiente curso que se ofrezca al respecto, posteriormente les di en power point información y ejercicios prácticos para el manejo del estrés, todos participaron activamente en ellos, lo cual fue muy alentador, cometí el error de no evaluar esta parte pero lo hice en la siguiente sesión pues me pareció importante.

Respecto a la información de la meditación que les presenté, fue muy sencilla y general, aunque no dejó de ser importante por ello, todos se mostraron abiertos a conocerla y a participar activamente en un ejercicio práctico de meditación de un minuto, el resultado fue que lo que percibí fueron cuerpos relajados, caras tranquilas y paz en la sala, lo increíble fue que se logró solo con un minuto, aunque quiero aclarar que durante todas las sesiones se tuvo música de fondo relajante y de contacto con el interior, salvo en otras ocasiones que se requirió de otro tipo de música. Esto me confirma lo que dicen los autores citados sobre los beneficios de la meditación, si estas abierta a ello y en un ambiente adecuado se puede lograr, fue muy positiva la experiencia, tanto para mí como para ellos según lo expresaron. Sin embargo me parece importante mencionar que no se logró llegar a un conocimiento profundo del tema ni a una práctica intensa al respecto, por falta de tiempo, por lo cual es evidente que no se pudieron experimentar todos los beneficios a los que se hace referencia en el marco conceptual, al llevar una práctica profunda de meditación (baja de ritmo respiratorio, baja de presión arterial, baja de tensión muscular, mayor estabilidad del sistema nervioso, baja la producción de cortisol, aumenta la resistencia de la piel, la sangre fluye más fácilmente, baja la ansiedad, genera pensamientos positivos, mejora el sueño, mejora el potencial de manejo de estrés, mejora el sistema inmunológico, etc.). Lo que si se pudo hacer dada la intención de los ejercicios fue básicamente lograr la relajación y bajar la tensión del cuerpo, sin embargo se les instruyó de todos los beneficios que el meditador tiene, para incitarlos a practicar la meditación como un medio de conexión interior y manejo de estrés.

Me llamó la atención en la reflexión final del día como una de las participantes, de las más interesadas en el trabajo del curso, nos dijo que se daba cuenta como la acompañan sus emociones todo el tiempo, dijo que “le cayo el 20” en esta sesión al respecto, me parece que es aquí donde se da cuenta de la importancia de poner atención en lo que siente, y en conocerse a sí misma le permite quitar obstáculos que no veía y así tender al crecimiento interior, sentirse más libre y más ella, para mí es este punto donde la tendencia actualizante de esta participante actúa a su máximo esplendor, y lo proyecta en su manera de verse y de sentirse mejor consigo misma, según expresó en su momento. También existieron preguntas de 2 de los participantes de cómo hacer los cambios para de ser una persona rígida convertirse o tratar de ser una persona mas flexible, les dije que lo primero era cacharnos cuando nos sintiéramos en esa posición, aceptando que nuestras emociones existen, que no son ni buenas ni malas, solo son y que forman parte de nosotros, y que lo que podemos hacer con ellas es liberarlas de manera saludable sin lastimarnos ni lastimar a los demás, con ejercicio, con gritar encerrados en un cuarto o en nuestro coche, meditando, etc. Me parece importante decir que detecte una mayor participación del grupo, pues varios empezaron a abrirse más y se dejaron vivir la experiencia de lo que les pedí en el taller, yo quedé muy satisfecha y contenta de esta sesión.

En general, del grupo que contabilice, en esta ocasión 3 se fueron satisfechos y 5 muy satisfechos de esa sesión del taller, así como tranquilos y relajados como lo manifestaron en sus

cuadernos azules, así como reflexivos sobre la importancia de conocerse más a si mismos, sabiendo que han aprendido un poco mas. Creo que los objetivos buscados se lograron.

La tercera sesión se logro dar en un salón mucho mas grande, y esto fue bueno pues esta sesión trataba de contacto con el cuerpo con el objetivo de sentirlo y darse cuenta de sus sensaciones, para generar así autoconocimiento, la herramienta utilizada fueron ejercicios de bioenergética y baile. En esta sesión fui nuevamente acompañada por Emma Ríos además de la maestra Magdalena Bayona directora de mi proyecto quienes me apoyaron en el desarrollo de la misma. De acuerdo a la información obtenida por medio de los reportes escritos y los cuestionarios por sesión los estiramientos, el baile y los ejercicios de bioenergética que les pusimos, (posición de arraigo, caminar y gritar no me importa aventando brazos, etc.) fueron calificados como muy liberadores, por todos los participantes en su cuaderno azul, además de que aprendieron que era una técnica diferente para liberar la tensión y manejar el estrés, este contacto con el cuerpo es básico para detectar por donde están nuestras emociones por lo que me pareció importante que se dieran cuenta de cómo se siente su cuerpo después de un movimiento fuerte como el que hicieron, por lo que conocerse a través de sentir su cuerpo en movimiento y conectarse con lo que perciben les dio información que no tenían antes de hacerlo conscientemente como en esta ocasión, y es la consciencia desde mi punto de vista lo que permite hacer los cambios en nosotros, de ahí la importancia de esto. A continuación después de 15 minutos aproximadamente de mover el cuerpo les pedí que pararan y que dejaran que la energía de su cuerpo se acomodara, que la sintieran, que cerraran sus ojos y que se enfocaran en sus sensaciones y luego hicieron un minuto de meditación con respiración consciente, parados. Ahí percibieron sus sensaciones, se conectaron con su cuerpo y con todo lo que sentían después del movimiento intenso al que estuvieron expuestos.

La información que les ofrecí en esta sesión y que me pareció importante como técnica de manejo de estrés y autoconocimiento al mismo tiempo fue sobre el logro de metas y todos, los 8 en el cuestionario por sesión consideraron de mucha importancia la información además de práctica.

De ahí les pedí que cada uno hiciera un collage con el tema de: quien soy, como me siento, que quiero y que estoy haciendo para lograrlo. Aquí creo que no calculé bien el tiempo y les llevé demasiadas revistas para trabajar, me di cuenta que los adultos necesitan espacios para relajarse y participar en algo medianamente lúdico como recortar y pegar pues disfrutaron mucho esta actividad. En esta ocasión creo que hubiera sido mucho mejor pedirles solo una imagen de cada punto y no que se les fuera en ver demasiado material pues creo que se desaprovecho tiempo que después me fue necesario para concluir adecuadamente el trabajo de ese día; pues tuve que cortar abruptamente la sesión, así lo sentí al final de ella, nos pasamos de las 3 horas, por lo que nuevamente considero que es conveniente hacer sesiones de 4 horas, para poder trabajar sin tanta presión de tiempo. Sin embargo no dejo de valorar el trabajo que se logró con este clavado hacia el interior de cada uno de ellos, el autoconocimiento fue intenso una de las participantes al compartir su collage con lágrimas en los ojos habló de lo mucho que le gustó contactar consigo misma, de que se estaba recuperando como mujer pues había terminado una relación de matrimonio y el ex marido le dijo que ella sin el no era nada, ahora se daba cuenta que si era alguien y que estaba orgullosa de estar sacando adelante a su hijo, que se quería dar la oportunidad de tener una nueva relación. Fue muy enriquecedor lo que obtuvimos en ese compartir, otra compartió sobre la muerte de un ser querido y lo que le estaba costando de trabajo vivir sin esa persona. Fue intenso y me quedó claro que el trabajo interno tiene muchas gratificaciones, varias lloraron de encontrarse consigo mismas, como mujeres de lucha, de trabajo y madres algunas con grandes responsabilidades y cargas. Una de ellas escribió en su cuaderno

llegué derrotada y me voy con esperanzas!!! Se que puedo. Lo cual es muy alentador y conmovedor para mí. De aquí como dice Anthony de Mello (1989) “para despertarse, el único camino es la observación, el irse observando uno a sí mismo, sus reacciones, sus hábitos y la razón de porqué responde así, observarse sin críticas, sin justificaciones ni sentido de culpabilidad, ni miedo a descubrir la verdad, es conocerse a fondo”, y creo que parte del resultado de ese día de sesión fue encaminado hacia ese “conocerse a fondo”. Y como afirma Segrera, T. (2004 p.42) “cuando la persona se va auto conociendo... se va abriendo a las dos formas de información más grandes: los datos que provienen de su propia experiencia, de su interior y los datos que provienen de su experiencia en el mundo exterior, y esto la hace más completa”.

Considero que este taller tiene muy inclinada la intención hacia el auto conocimiento, y los efectos positivos que existen al tratar de sanarnos a nosotros mismos a través de este tipo de trabajo interior, pues desde su punto de vista, “a lo largo de la vida, al mismo tiempo que satisfacciones profundas, todos hemos experimentado heridas causadas por la incomprensión, el rechazo afectivo o el abandono. Normalmente estas heridas se van sanando a través de las relaciones saludables que se van estableciendo en las familias, entre los amigos, en las escuelas y en otras relaciones que constituyen normalmente la experiencia común de la existencia humana” Lafarga J (2013 p.270) y es aquí donde entra nuestro ejercicio de trabajo con el grupo, en tratar de que se sanen esas heridas y así poco a poco seguir buscando que la tendencia actualizante de cada uno de los participantes funcione con libertad y puedan a lo largo del camino del autoconocimiento lograr una vida mas plena.

Magdalena Bayona, maestra de Desarrollo Humano, me hizo favor de dirigir al grupo en una hipnosis Ericksoniana y el grupo se dejó llevar por ella de una manera muy abierta, así terminamos la sesión, y aquí fue cuando ya nos estaban esperando afuera para utilizar el salón un grupo diferente, esto fue algo que no me gustó y que me hizo terminar con un sentimiento de molestia pues no puse atención suficiente en el tiempo que se llevaron haciendo el collage.

En los resultados del cuestionario por sesión manifestaron que 4 llegaron en estado de relajación a la sesión y los otros 4 entre el estado de alarma y agotamiento o sea en estrés. Y los 8 salieron relajados, lo cual me hizo muy feliz.

Solo 2 de las participantes tenían algo de información de lo que se ofreció en ese día de taller, el resto no tenía nada y 4 consideraron que la información les servía para todo, 4 para conocerse más y manejar sus emociones.

En general esta sesión fue muy conmovedora pues ya tocaron sentimientos más profundos que las 2 sesiones anteriores, llegando incluso a las lagrimas al platicarlos, por ejemplo uno de los participantes dijo que tenía que aprender a luchar con sus demonios internos para lograr sus metas, otra comentó que era importante saber donde estaba y reconocer los retos que esta viviendo, aquí una de ellas, me pareció que hizo un trabajo más superficial pues le gusta mostrarse demasiado segura de sí misma hacia los demás, afirmo que siente que el mundo lo tiene en sus manos, y le gusta mostrar siempre fortaleza y seguridad y no se ha dado cuenta aún que es ahí donde tiene que trabajar, desde mi punto de vista.

En esta tercera sesión les pedí que evaluaran al principio las técnicas de manejo de estrés, que habíamos visto la sesión anterior, aquí informo los resultados:

A la pregunta: ¿Cuáles les parecieron la técnicas de manejo de estrés más practicas y cuales han utilizado?

De los 8:

Respiración consciente 7

Ejercicio 6

Posiciones de yoga en el lugar de trabajo 4

Autorreflexión y autoexploración 3

Baile 3

Meditación de un minuto 1

Definición de metas 1

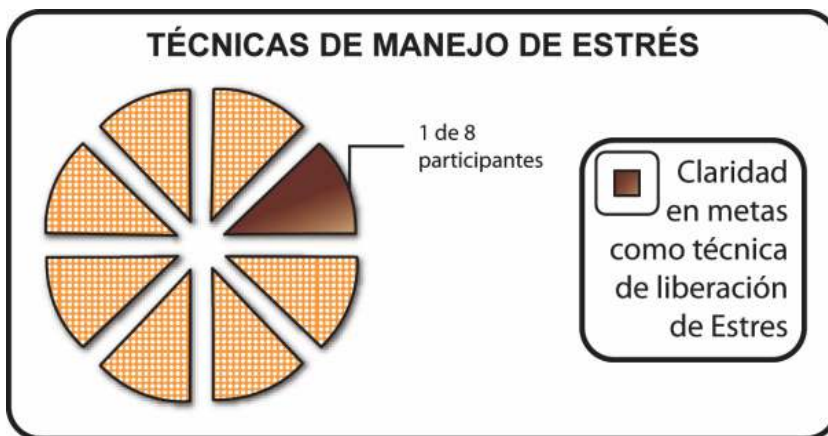
Alimentación sana 1

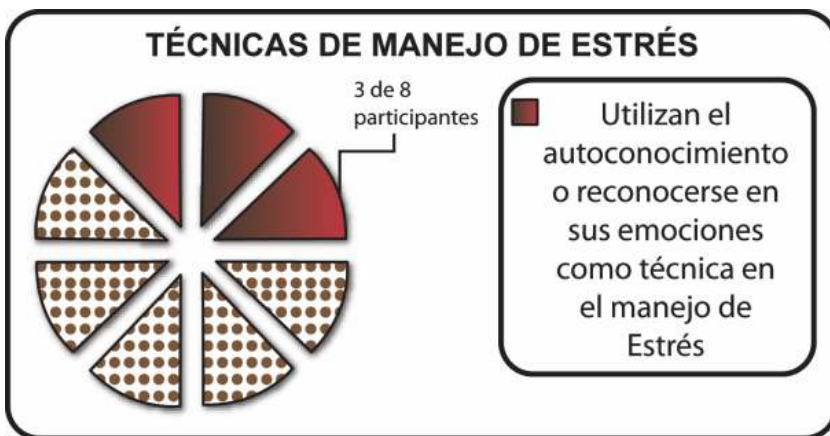
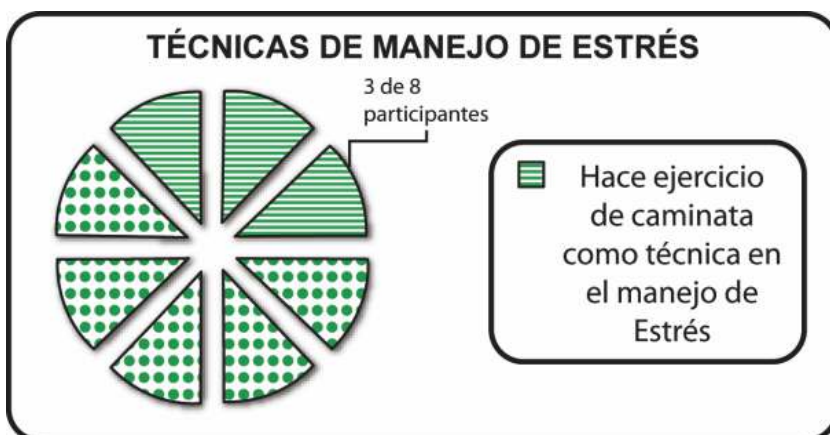
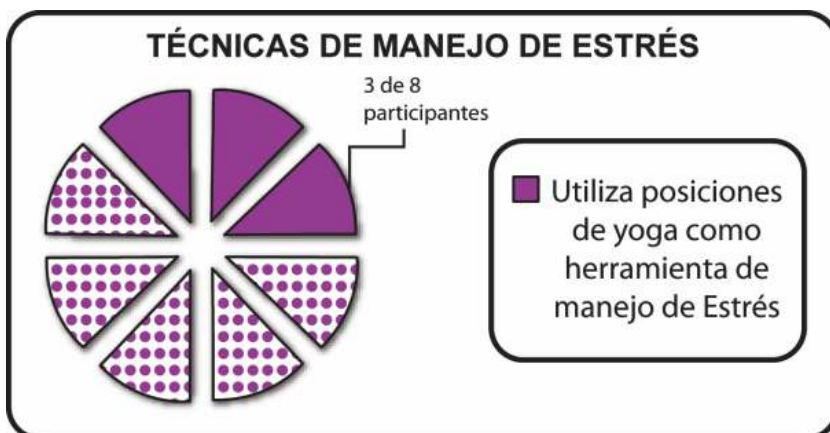
Caminar 1

Moverse en el lugar de trabajo (estiramientos) 2

Considero que desde el principio yo les hice mucho hincapié en la respiración y a lo largo del taller se dieron cuenta que era un recurso muy útil y que todos lo podemos utilizar en nuestro beneficio, sin necesidad de irnos a un lugar especial, solo hacerlo de manera conciente y con ciertos ritmos, dejando que el movimiento del aire llegue hasta el diafragma, lo de las posiciones de yoga me sorprendió y me da gusto que las hayan considerado prácticas y benéficas, el ejercicio era mas fácil de esperar que lo consideraran como una excelente técnica liberadora de estrés lo que no me cuadra mucho es que en los cuestionarios post no existieron cambios que llamaran mi atención en cuanto a mayor practica del mismo. Estos resultados in reflejan de alguna manera que la información que se les ofreció en el taller ha tenido su impacto positivo y se mantiene encaminada en el logro de los objetivos propuestos.

Estos resultados los presentamos visualmente en las siguientes gráficas sobre las técnicas para el manejo de estrés más utilizadas por el grupo, resultados obtenidos del cuestionario que se presenta en el Anexo num. 3.2 sobre el tema específico de técnicas de manejo de estrés.





Me parece que los objetivos de la sesión sobre el autoconocimiento y aprender técnicas de manejo de estrés se cubrieron, aunque vuelvo a repetir que me fallaron los tiempos en la elaboración del collage, tengo que ser mucho más concreta en las instrucciones y darles solo el tiempo que haya estipulado (con unos cuantos minutos de mas solamente) porque no me gustó como terminamos ya que el cuestionario por sesión y su reflexión escrita final lo hicieron sin el tiempo adecuado.

La última sesión la número 4 se volvió a dar en el salón grande, lo cual agradecí de nuevo pues siempre contar con un espacio adecuado es mucho mejor para el grupo, y quiero reiterar que siempre tuve el apoyo de la empresa al 100 %.

Los objetivos específicos eran : hacer una exploración de quién soy por medio de un ejercicio de descubrimiento de máscaras. Y experimentar técnicas como la meditación en el manejo de estrés.

Iniciamos con minutos de retraso, más tensos que de costumbre por las fechas de finales de mes y cumplimiento de sus metas de trabajo. Yo percibí al grupo tenso y un poco disperso al llegar aunque sólo 2 me reportaron estado de estrés al llegar pero el ambiente era tenso, el resto me reportaron que llegaron en estado de relajación.

Empezamos con movimiento del cuerpo los puse a bailar y a soltar la tensión corporal, con música movida y estiramientos del cuerpo, los mantuve un rato en movimiento 10 a 15 minutos y los hice sudar, posteriormente 1 minuto de respiración consciente y les pedí que se sentaran y que se enfocaran en cómo se sentían, todos se veían sudados, y relajados. Les hable brevemente sobre las máscaras platica introductoria para el trabajo que teníamos por delante. Sólo 2 personas reportaron que ya sabían algo al respecto, el resto no había tenido información anterior al curso.

El trabajo fue intenso y profundo todos lo calificaron así; ayudándolos a reconocerse y aceptarse más a lo que son, reconociéndose con defectos y virtudes. Les pregunté que cómo creían que esta información sobre sus máscaras les podía servir en su vida cotidiana y las respuestas fueron muy profundas: aceptarse y manejar sus emociones, amarse y disfrutarse, otra comentó: soy humana y no soy perfecta, a fluir a manejar actitudes y autoconocerse... lo cual me pareció muy alentador y que estaba cumpliendo con los objetivos del proyecto también. No quiero dejar de mencionar que personalmente me parece que el trabajo de las máscaras es muy confrontante y muy enriquecedor, pues como afirman los autores como Bourbeau (2010) al respecto "...las máscaras sirven como protección para evitar lo más que se pueda el sufrimiento. Sin embargo es necesario trabajar con ellas para poder ser más libres y auténticos, así como más humanos y sensibles, aceptándonos con todo lo que somos, el proceso para lograr esto es el autoconocimiento y el descubrimiento de nuestras máscaras".

A todos les gustó la sesión y salieron muy satisfechos por el trabajo que ahí hicieron, además de agradecidos a ellos mismos y a la vida por presentárseles la oportunidad de haber participado en el taller.

Los comentarios sobre las técnicas que ahí se vieron fueron positivos y todos se sintieron con confianza de utilizarlas sobre todo la respiración y el ejercicio y la meditación de un minuto fueron las mencionadas.

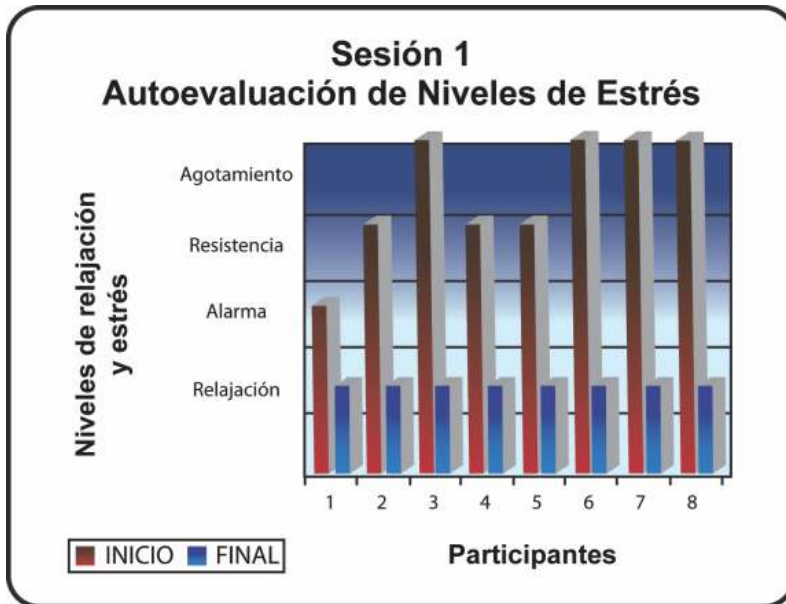
Al terminar la sesión, que considero fue catártica y confrontante con ellos mismos, y muy enriquecedora compartimos un pastel que les llevé y escuche sus comentarios, todos salieron muy sensibles y con mucho contacto interior, y todos me agradecieron el que les haya dado el taller, aún una de las participantes, que siempre la sentí poco profunda y muy a la defensiva me abrazó y me dijo con la voz entrecortada que la había movido mucho el curso, más de lo que yo me imaginaba y se excusaba de que era poco expresiva, sin embargo si la percibí muy conmovida con el trabajo realizado. Creo que esta sesión así como les confrontó les dio mucho de sí mismos, en el caso de la participante que me pareció más renuente a abrirse, ella mantiene un gran caparazón para demostrar fortaleza y se que en el fondo es muy frágil y vulnerable, de hecho ella afirmo que no le gustaba mostrarse vulnerable frente a los demás, y yo le dije que aceptar la vulnerabilidad nos hacía más humanos, y más sensibles a los problemas de los demás que no tuviera miedo de mostrarse en ocasiones así, si que se cuidara pero que no era malo sentirse frágil y vulnerable en un ambiente cuidado como el de un curso de desarrollo humano. Me parece que

el trabajo que se hizo este día por todos fue muy enriquecedor y muy en concordancia con lo se había planteado como objetivo de autoconocimiento pues como lo dicen Powell (1989) y Bourbeau (2010) el trabajo con nuestras máscaras nos permite vivir sin tanto dolor pues implica una aceptación de lo que somos y de lo que hemos tenido que desarrollar como caparazón a lo largo de nuestra vida para evitar ser heridos, sin embargo si queremos liberarnos y ser mas auténticos hay que trabajar con ellas, primero reconociéndolas y aceptándolas después y tratar de manejarlas, para no siempre actuar como no somos realmente, aceptando que en ocasiones somos vulnerables y esto es funcional, evitando creer que en efecto soy la máscara.

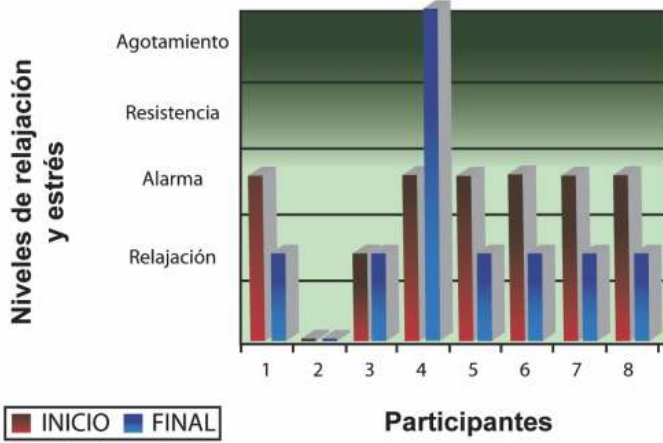
Por otro lado, considero importante mostrar en unas gráficas los resultados obtenidos sobre los niveles de estrés que percibieron cada uno de los participantes al inicio y al final de cada sesión, información que ellos respondieron en los cuestionarios por sesión que se les aplicaron (tipo autoevaluación al respecto).

TABLAS DE AUTOEVALUACION DE NIVELES DE ESTRÉS.

Tabla 1 y Tabla 2.

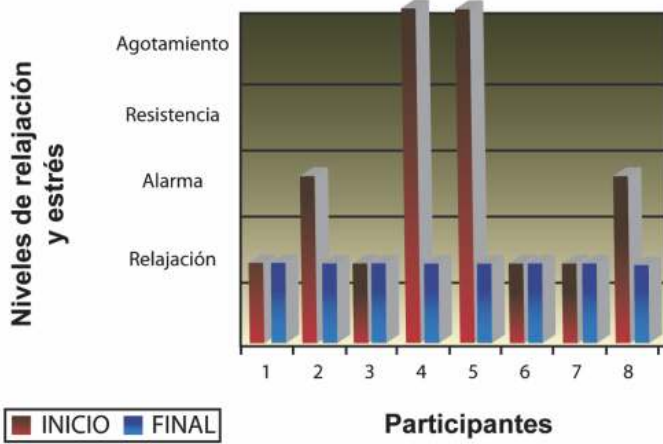


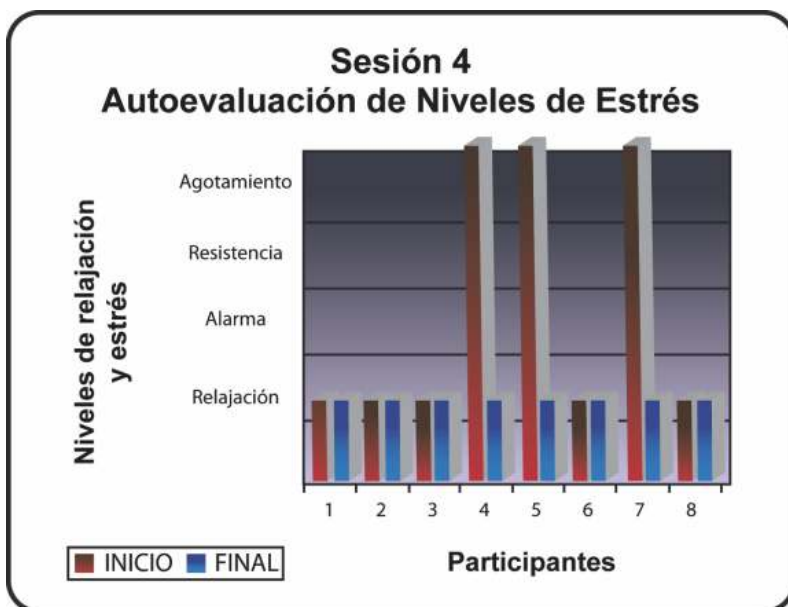
Sesión 2 Autoevaluación de Niveles de Estrés



Nota: Participante #2, No Asistió

Sesión 3 Autoevaluación de Niveles de Estrés





Al ver estas tablas, me doy cuenta que los registros que se obtuvieron de los niveles de estrés con que llegaron a la primera sesión eran altos, (considerando por supuesto que la primera sesión era lógico que sintieran inquietud defensiva, al no saber bien a que iban, no conocer al grupo con quien iban a tomar el taller ni a las instructoras), sin embargo es de resaltar que en todas las sesiones se registraron a la salida niveles de relajación considerables, lo cual me permitió darme cuenta que los ejercicios que se les implementaron así como las técnicas de manejo de estrés tuvieron resultados positivos pues confluyeron en lograr el objetivo de aprender a manejar el estrés.

Creo que conectar la tensión generada por altos niveles de estrés con la respiración y su importancia generó que logran sentir como si el cuerpo y mente están juntos, se pueden lograr cambios increíblemente positivos, si así nos lo proponemos, lo que quiero decir con esto es que cuando se siente la tensión de la ira por ejemplo en este caso de los empleados del call center, al no poder llegar a sus objetivos de cobros con los clientes, pueden respirar profundamente y liberar ese enojo y así liberar la tensión para que no les afecte más allá de ese momento, (por ejemplo evitando descargarse con otras personas al guardar el enojo o ira). Osho (2013 p.27) al respecto dice "...si respiras hondo es imposible que surja la ira. Si respiras hondo de forma consciente la ira no podrá expresarse. Necesitas un tipo diferente de respiración. No tienes que proponértelo, la misma ira se encargará de marcar un nuevo ritmo. Si respiras profundamente no podrás enfurecerte..." además para apoyar esto dice también, que la mente se desplaza, "...cuando sientes ira y respiras hondo, tu mente se desplaza de la ira a la respiración." Es así que si logramos esa conexión entre el cuerpo y la mente, basándonos en conocer nuestras emociones y la manera de manejarla con ayuda de la respiración, es más fácil llegar a evitar el estrés extremo que es el que nos enferma y puede lastimar seriamente nuestra salud.

8.- CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES GENERALES

A manera de conclusión general en el diseño del proyecto de "Conócete a ti mismo y aprende a manejar el estrés" los constructos base que integré para esta intervención, partiendo del

autoconocimiento, son: las emociones, la tendencia actualizante y funcionamiento y vida plena. Explicando posteriormente lo que es la meditación y la importancia de la respiración para lograr que aprendieran a relajarse en momentos de tensión. Desde mi punto de vista estos constructos pudieron fluir y conectarse entre sí a lo largo de las sesiones del taller que ofrecí al grupo. Es decir, partiendo del autoconocimiento, puedo conocerme a mí mismo, conocer mis emociones, y el cómo estas forman parte de mí, las acepto, las integro, y de ahí entiendo y vivo lo que es el estrés en mi cuerpo y lo que genera en mí y sus consecuencias complementando con lo que vi teóricamente en el curso. Después aprendo que la respiración es una de varias técnicas para el manejo del estrés (buscando la relajación del cuerpo y entendiendo la conexión de la respiración con mis emociones). A partir de aquí puedo enseñar a mi cuerpo a manejarse cuando está estresado con respiración consciente, para desconectarme del enojo, ira, o cualquier emoción desencadenante del estrés. Esto, por consecuencia, me permite que vaya quitando obstáculos para que mi tendencia actualizante pueda trabajar por sí misma, porque como afirma Segrera T (2004) “todo organismo tiene la tendencia innata a desarrollar todas sus potencialidades para conservarlo y mejorarlo”; y de esta manera la persona logra poco a poco ir caminando hacia una vida en funcionamiento pleno, Rogers(2009), donde él habla sobre aquel individuo que “...goza de libertad psicológica,...y que puede vivir en y con todos y cada uno de sus sentimientos y reacciones, que emplea todos sus recursos orgánicos para captar la situación existencial externa e interna, con toda la precisión que es capaz, utiliza de manera consciente toda la información que su sistema nervioso puede suministrarle pero sabe que su organismo puede ser más sabio que su percepción, y a menudo lo es; permite que su organismo funcione libremente y con toda su perplejidad al seleccionar, entre múltiples posibilidades, la conducta que en ese momento resultará más satisfactoria, puede confiar en este funcionamiento de su organismo, no porque sea infalible, sino porque, por el contrario, se encuentra dispuesto a aceptar las consecuencias de cada uno de sus actos y a corregirlos si estos demuestran no ser satisfactorios”.

En general, mi sentir respecto a este proyecto de intervención, es que si es un trabajo inmenso, profundo, exigente, e intenso. Sin embargo, así como tiene eso, tiene una parte increíblemente satisfactoria y de muchísimo aprendizaje, todo lo que estoy obteniendo, porque aún hoy sigo saboreando y disfrutando el haberlo puesto en práctica, ha sido más de lo que yo esperaba. Sin duda, con todo y la presión que implica la responsabilidad de llevar un grupo, me siento muy satisfecha al respecto; aunque sé que hay cosas por mejorar como las que ya he mencionado. Considero, por ejemplo, que me hizo falta una sesión en la que trabajara específicamente con la autoestima, pues en varios de los reportes compartidos oralmente después de las sesiones de trabajo con las emociones, la búsqueda de metas y el trabajo con las máscaras. Me di cuenta que en algunos de los participantes, cinco de ellos hablaron sobre cómo se estaban aceptando a sí mismos con lo que descubrieron de sus máscaras y en el caso de una de las participantes con su trabajo del collage dijo que apenas se estaba dando cuenta de que se estaba recuperando a sí misma, como mujer de mucho valor, y otra mencionó en la tercera sesión de contacto con el cuerpo, que no le había importado que la vieran bailar, que solo se dejó llevar por el ritmo de la música, lo cual no era común en ella, pues tiene problemas de sobrepeso. Me parece por lo tanto, importante trabajar con la autoestima en otra sesión, si es que volviera a dar el taller.

Aprendí primero a darme cuenta y aceptar que si tengo las habilidades para manejar un grupo, aunque sé que aún tengo mucho por aprender y mejorar, pero valoré que todo el esfuerzo y la entrega que he puesto en la maestría ha valido la pena. Aprendí a fluir y a aceptar que no siempre las cosas salen como esperamos, pero que siempre vale la pena trabajar con las personas

para acompañarlas en sus procesos de crecimiento interior, y confirmé que yo también estoy en un continuo y constante proceso de crecimiento lo cual me da plenitud en mi vida.

No quiero olvidar plasmar aquí sobre la experiencia de haberles dejado tarea en cada sesión, una tarea de enfocarse a escuchar su respiración antes de dormir por cinco minutos cada noche. En general, no todos la hicieron sobre todo en el mismo periodo de tiempo, sin embargo cada uno fue experimentando en diferentes momentos del día, así me lo indicaron en sus comentarios en el cuaderno, y para casi todos fue una experiencia positiva, que los conectó con un espacio de paz y tranquilidad interior, que también era parte importante de lograr en este proyecto. Dentro de todo me voy satisfecha con el resultado de lo que se logró al habérselas dejado, en cada sesión a lo largo de las 4 semanas que duró el taller.

9.- RECOMENDACIONES

Según lo que se detectó durante las 4 sesiones del taller “Conócete a ti mismo y aprende a manejar el estrés” considero hacer las siguientes recomendaciones a la empresa Royal Holiday:

1.- Continuar con cursos- talleres de Desarrollo Humano, ya que las personas tienen una necesidad enorme de ellos, así lo manifestaron todos en las evaluaciones que se les aplicaron. Hacerlo los hace sentirse atendidos y escuchados lo cual les permitirá trabajar en si mismos y estar mejor con ellos mismos, lo cual puede traer como consecuencias que rindan mejor en el trabajo y se sientan más satisfechos consigo mismos y con su vida.

2.- Específicamente seguirles dando cursos sobre manejo de estrés, ya que ese tipo de trabajo (call centers) es generador de tensión y frustración innegable.

3.- En particular, que los supervisores tomen cursos de sensibilización para mejorar la atención a sus supervisados, escucha activa y empatía, así como la comunicación asertiva, creo que sería una fuente importante de liberación de tensión en el trabajo.

4.- Que la empresa ofrezca a los empleados un espacio para favorecer actividades como yoga y meditación.

5.- La relevancia de un taller de éstas características en otras empresas de call center, o cuyos empleados estén bajo niveles de estrés extremo, sería muy benéfico en nuestro país. Como vimos al inicio de este Estudio de Caso, este sector laboral está en franco crecimiento y, al mismo tiempo, el recurso humano no está lo suficientemente atendido en éste aspecto en lo particular. Mi recomendación sería poner en práctica proyectos como éste para enfrentar esta paradoja.

Quiero felicitar a Royal Holiday porque el poner en práctica este tipo de talleres para su personal habla de un interés por sus trabajadores. En mi caso, aportaron todo el apoyo necesario para llevar a cabo el mismo y que llegara a un buen fin. Todos nos enriquecimos con él. Además confirmé lo que sostiene Rogers (2007) que es que a través de la relación interpersonal que podemos crecer como personas, así lo sentí en efecto. Gracias.

BIBLIOGRAFÍA

- Amador, A., (1998). **Técnicas para dominar el Estrés y vivir mejor. Ejercicios prácticos de relajación. Un libro sobre autoestima y motivación.** México: Ed. Edamex.
- Bach, E., & Darder. P. (Eds.). (2002). **Sedúctete para seducir, vivir y explicar las emociones.** México: Ed. Paidós contexto Ibérica. S.A.
- Bourbeau, L., (2010). **Las 5 heridas que impiden ser uno mismo.** México: Ed. Diana.
- Davidson, J., (1997). **Maneje el estrés fácil.** México: Ed. Prentice Hall hispanoamericana. S.A.
- De Mello A., (1989). **El Autoconocimiento.** Buenos Aires: Ed. Lumen.
- De Mello A., (2007). **Autoliberación Interior.** Buenos Aires: Ed. Lumen
- De Mello A., (2012). **One minute wisdom.** NY: Double day religious Publishing Group.
- De Sahagun, J., (1996). **Las dimensiones del Hombre, antropología filosófica.** Salamanca: Ed. Sígueme.
- Greenberg, J., (2002). **Comprehensive Stress Management.** Boston Mass.:7th ed. Mc. Graw Hills.
- Godínez, J., (2013, 20 enero). **Los Homies del call center.** Milenio Diario. Reportaje p.9
- Gupta M. K., (2009). **Controla tu mente y dile adiós al estrés.** México: Grupo editorial Tomo, S.A. de C.V.
- Hiriyappa, B., (2012). **Stress Management leading to success.** Bloomington IN: Booktango. ISBN 978-1-4689-1875-5 (ebook)
- Indranil, B., (2010). Issues of Occupational stress: a study on the call center employees of Kolkata. *Advances in Management.* 3(11), 32-24. Retrieved from EBSCOhost.
- Kjellberg, A., Toomingas, A., Norman, K., Hagman, M., Herlin, R., & Tornqvist, E. (2010). Stress, energy and psychosocial conditions in different types of call centers. *Work,* 36(1), 9-25. Retrieved from EBSCOhost.
- Lafarga, J., (2013). **Desarrollo Humano: el crecimiento personal.** México: Ed. Trillas.
- Mclaren, K., (2011). **The language of Emotions. What your feelings are trying to tell you.** Canada: Sounds true Inc. ISBN 978-1-59179-769-2
- Micheli, J., (2006). Los call centres y los nuevos trabajos del siglo XXI. Web2. [mty.itesm.mx/temporal/confines/artículo 5. Micheli J.pdf](http://mty.itesm.mx/temporal/confines/artículo_5_Micheli_J.pdf). Información obtenida en Octubre de 2011.
- Micheli, J., (2007). **El sector de call centres estructura y tendencias.** México: Ed. UAM Azcapotzalco.
- Mills, J., (2002). **Cómo superar el Estrés. 20 métodos para su dominio, moderación o tratamiento.** Bilbao: Ediciones Deusto.
- Muñoz, M., (2009). **Emociones, sentimientos y necesidades, una aproximación humanista.** (recurso electrónico) Tesis UIA. México.
- Mo, W., Hui, L., Yujie, Z., & Junqi, S. (2010). Daily Customer mistreatment and employee sabotage against customers examining emotion and resource perspectives. *Academy of Management Journal,* 54(2), 312-334. Retrieved from EBSCOhost.

- Osho., (2013). **El equilibrio cuerpo-mente. Relajarse para aliviar las molestias relacionadas con el estrés y el dolor.** México: Ed. De bolsillo.
- Powell J., (1989). **Porqué temo decirte quién soy. Sobre autoconocimiento, maduración personal y comunicación interpersonal.** España: Ed. Sal Terrae.
- Riso W., (2012). **Desapegarse sin anestesia. Como soltarse de todo aquello que nos quita la energía y bienestar.** México D.F.: Ed. Océano de México S.A. de C.V.
- Recursos Humanos., (2008). **Credibilidad.** Royal Holiday, México D.F.: Ed. Panorama.
- Rogers, C., (2007). **Terapia personalidad y relaciones interpersonales.** Buenos Aires: Ed. Nueva visión.
- Rogers, C., (2009). **El proceso de convertirse en persona.** México: Ed. Paidós.
- Segrera, A. (2004). **Una contribución a la formación social desde el enfoque centrado en la persona y la pedagogía liberadora.** (Tesis de maestría inédita). Universidad Iberoamericana. México D.F.
- Seymour J., & O'conor J. (Eds.). (2010). **Introducción a la PNL.** Barcelona: Ed. Urano.
- Singh A., ((2011). **Stress Management. Mission to fight pressure, mental and emocional strain.** New Delhi: Global India Publications Pvt. Ltd.
- Smith S., (2011) **Posed for success.** Yoga Journal. Poses for the office. Nov 2011
- Valadez, B. (2011, 19 septiembre). *El Estrés agrava enfermedades crónicas degenerativas: SSA.* Milenio Diario. p.47
- Visser, W.A.,& Rothmann, S. (2009). The Development of Hassle-based diagnostic scale for predicting burnout in call centres. South African Journal of Human Resource Management. Retrieved from EBSCOhost.
- Watts, A., (2012). **Serenar la mente: una introducción a la meditación.** España: Ed. RBA.

INDICE DE ANEXOS

Anexos	49
1.1.- Cuestionario Pre y Post.	51
1.2.- Cuestionario por sesión (sesión 1).	55
1.3.- Informe histórico personal con relación al estrés.	57
2.1.- Cuestionario por sesión (sesión 2).	59
2.2.- Ejercicio sobre emociones.	61
3.1.- Cuestionario por sesión (sesión 3).	63
3.2.- Evaluación de las técnicas para el manejo del estrés.	65
4.1.- Cuestionario por sesión (sesión 4).	66

1.1.- Cuestionario Pre y Post.

FECHA _____

INSTRUCCIONES: _____

Hola , por favor responde lo más honestamente posible las siguientes preguntas:

NOMBRE _____

EDAD _____ SEXO _____

DIRECCION DE CORREO ELECTRÓNICO

ESCOLARIDAD _____

ESTADO CIVIL _____

PUESTO _____

ANTIGÜEDAD _____

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO : ALTO MEDIO BAJO

1.- ¿Sabes lo que es el estrés?, defínelo por favor _____

2.- ¿Cuántas veces durante la semana te sientes estresado?

4.-¿Cómo lo detectaste?

5.- Cuando te encuentras en una sala de espera y no ves que llegue tu turno puedes mantenerte tranquilo o te mueves de aquí para allá?

6.-¿ Cada cuando sufres de insomnio? (subraya la que mas se acerque a ti)

nunca 1 o 2 veces por semana 3 o 4 veces por semana mas veces

7.- Describe cuando despiertas por las mañanas ¿como te sientes?

8.-¿Comes de más o has perdido el apetito por alguna razón que tal vez ni siquiera entiendas?

9.-¿Qué tan importante para ti ponerle atención a tu respiración?

Circula el número que coincida con tu sentir (0 sin importancia 5 mucha importancia)

0 1 2 3 4 5

10.- ¿Cuidas tu alimentación?

Si No

11.¿Porqué?

12.-¿Qué tan importante es para ti hacer ejercicio con regularidad?

Circula el número que coincida con tu sentir (0 sin importancia 5 mucha importancia)

0 1 2 3 4 5

13.- ¿Cada cuando lo realizas?

14.-si no lo haces, ¿qué te impide hacerlo?

15.-¿Cómo te sientes a la mitad de la semana de trabajo? (puedes marcar mas de una).

Contento satisfecho triste frustrado tenso cansado enojado

Otros _____

16.-¿Qué tanto conoces tus emociones, las identificas claramente cuando te suceden?

Circula el número que coincida con tu sentir (0 no las identificas

5 las identificas mucho)

0 1 2 3 4 5

Explica como te das cuenta y como las identificas:

17.- Descríbete a ti mismo _____

18.-¿Cuánto te importa lo que los demás opinen de ti?(0 es nada y 5 es mucho)
0 1 2 3 4 5

19.- ¿Qué sientes y como reaccionas cuando alguien dice cosas desagradables de ti?

20.- Cuando no logras tus metas u objetivos en el trabajo, ¿cómo te sientes?

21.-Y; ¿qué haces?

22.- ¿te interesa aprender a meditar?

23.-¿qué tendrías que hacer para sentirte mas satisfecho contigo mismo? _____

24.- ¿Te interesan los cursos de desarrollo humano, y crecimiento interior?

25.- Describe como te sientes hoy

26.- ¿ Como te hace sentir que la empresa te ofrezca un taller de autoconocimiento y técnicas de manejo de estrés? (0 sin importancia 5 mucha importancia)

- 0) nada satisfecho
- 1) poco satisfecho _____
- 2) medianamente satisfecho _____
- 3) muy satisfecho _____
- 4) extraordinariamente satisfecho _____
- 5) superó mis expectativas de satisfacción _____

27.-Explica tu respuesta anterior

Gracias por contestar honestamente, que tengas un buen día.

1.2.- Cuestionario por sesión (sesión 1).

CUESTIONARIO A LLENAR POR SESIÓN. (TALLER ANTIESTRÉS) # 1

Numero de sesión _____ Fecha _____

Nombre del participante _____

1.-¿Hoy como me siento? marca con una X

	al llegar	al salir
En estado de relajación	_____	_____
En estado de alarma	_____	_____
En estado de resistencia	_____	_____
En estado de Agotamiento	_____	_____

2.-¿Qué información tenía sobre este tema antes del curso?

3.-¿Qué aprendí hoy?

4.-¿Qué me sirve de esto para mi trabajo?

5.-¿Qué me sirve de esto para mi vida cotidiana?

6.- ¿ Qué elemento no fue necesario de lo que ví?

7.- ¿Me gustó?
Si No
¿porqué?

8.- Me siento: (poner una x)
a) muy satisfecho _____
b) satisfecho _____
c) mas o menos satisfecho _____
d) nada satisfecho _____
e) no se _____

9.- ¿Te hizo falta algo más?
Si No

10.- ¿Qué?

1.3.- Informe histórico personal con relación al estrés.

Ejercicio 1ª sesión

Taller CONOCETE A TI MISMO Y APRENDE A MANEJAR EL ESTRÉS.

Elabora tu propio informe histórico.

El estrés está muy relacionado con sentimientos desagradables o molestos que nos generan tensión, a continuación se enumeran una serie de sentimientos desagradables o molestos, al lado

de cada uno anota una o varias situaciones que han despertado ese sentimiento concreto en ti y escribe también porque reaccionas como lo haces.

Irritación, cólera _____

Inquietud, temor _____

Humillación _____

Frustración _____

Pánico _____

Envidia _____

Inseguridad _____

Desesperanza _____

Desamparo _____

Preocupación _____

Enojo _____

Turbación _____

2.1.- Cuestionario por sesión (sesión 2)

Anexo 2.1.- Cuestionario a llenar por sesión. (TALLER ANTIESTRÉS) # 2

Numero de sesión _____ Fecha _____
Nombre del participante _____

1.-¿Hoy como me siento? marca con una X
al llegar al salir

En estado de relajación	_____	_____
En estado de alarma	_____	_____
En estado de resistencia	_____	_____
En estado de Agotamiento	_____	_____

2.-¿Qué información tenía sobre este tema antes del curso?

3.-¿Qué aprendí hoy?

4.-¿Qué me sirve de esto para mi trabajo?

5.-¿Qué me sirve de esto para mi vida cotidiana?

6.- ¿Qué elemento no fue necesario de lo que ví?

7.- ¿Me gustó?
Si No
¿porqué?

8.- Me siento: (poner una x)

- a) muy satisfecho _____
- b) satisfecho _____
- c) mas o menos satisfecho _____
- d) nada satisfecho _____
- e) no se _____

9.- ¿Te hizo falta algo más?

Si No

10.- ¿Qué?

11.- Escribe a cuáles emociones se refieren cada una de las iniciales

M _____
A _____
T _____
E _____
A _____

2.2.- Ejercicio sobre emociones.

Las emociones son un poco como un columpio de sube y baja, con un extremo arriba y el otro abajo. Aprender de nuestras emociones nos permite equilibrar la opinión. La emoción opuesta a la que se experimenta puede encontrarse oculta y parte de la tarea de la inteligencia emocional consiste en descubrir ese opuesto secreto y escondido.

Opuestos Emocionales	Opuestos Ocultos	CUANDO ME SUCEDE	QUE SIENTO Y DONDE
Emoción	Lo que estoy necesitando		
Agresividad	Deseo de ternura de intimidad		
Enojo	Necesidad de poder, de autoestima		
Ansiedad	Anhelos de significado, de una meta		
Aburrimiento	Deseo de un compromiso de valores reales		
Depresión	Deseo de un alma, miedo, reprimido, enojo.		
Envidia	Deseo de mejorarse a uno mismo		
Miedo	Valor reprimido excitación		
Pena	Deseo de transformación más allá de la pérdida		
Culpa	Necesidad de despojarse de la falsa imagen.		
Odio	Necesidad de integrar el lado oscuro		
Esperanza	Querer huir de la desesperación		

Esperanza	Querer huir de la desesperación		
Soledad	Necesidad de intimidad, de conexión		
Amor	Deseo de conectarse a uno mismo		
Orgullo	Necesidad de humildad, no de humillación		
Rechazo	Anhelos de aceptar la vida y llegar a		
	Ser libre		

Las emociones llamadas negativas, en realidad no lo son, pues contienen un positivo oculto. Aprender a vivir en equilibrio entre la potencia de la emoción y su opuesto, significa que ya no seremos unidimensionales. Nos abre a la comprensión y a la empatía, no solo respecto a otros, sino también respecto a las partes heridas de nosotros mismos.

3.1.- Cuestionario por sesión (sesión 3).

Número de sesión _____ Fecha _____

Nombre del participante _____

1.-¿Hoy como me siento? marca con una X
al llegar al salir

En estado de relajación _____

En estado de alarma _____

En estado de resistencia _____

En estado de Agotamiento _____

2.-¿Qué información tenía sobre este tema antes del curso?

3.-¿Qué aprendí hoy?

4.-¿Qué me sirve de esto para mi trabajo?

5.-¿Qué me sirve de esto para mi vida cotidiana?

6.- ¿Qué elemento no fue necesario de lo que ví?

7.- ¿Me gustó?
Si No
¿porqué?

8.- Me siento: (poner una x)
a) muy satisfecho _____
b) satisfecho _____
c) mas o menos satisfecho _____
d) nada satisfecho _____
e) no se _____

9.- ¿Te hizo falta algo más?
Si No

10.- ¿Qué?

11.- ¿De qué me sirve conocerme?

12.-¿Qué tanto me gusta contactar con mi cuerpo y moverlo?
(0 es nada 5 es mucho)
0 1 2 3 4 5

13.- ¿Me pareció importante la información ofrecida sobre el logro de metas?
Mucho poco nada

14.- ¿Porqué? Explica por favor.

3.2.- Evaluación de las técnicas para el manejo del estrés.

Nombre _____

Fecha _____

Por favor contesta las siguientes preguntas:

1.- ¿Cuáles de las técnicas de manejo de estrés ofrecidas en la sesión anterior te parecieron prácticas para utilizarlas? Enuméralas por favor.

2.- ¿Explica porque?

3.- ¿Cuáles has puesto tu en práctica?

4.- ¿qué tan seguido?

5.- ¿Te pareció de utilidad conocerlas? Si No

6.-¿Qué tanto?

Mucho poco nada

7.- ¿Las recomendarías?

8.- ¿Cuáles crees que seguirás practicando para tu manejo de estrés del día a día?

Gracias.

4.1.- Cuestionario por sesión (sesión 4).

Numero de sesión _____ Fecha _____

Nombre del participante _____

1.-¿Hoy como me siento? marca con una X

	al llegar	al salir
En estado de relajación	_____	_____
En estado de alarma	_____	_____
En estado de resistencia	_____	_____
En estado de Agotamiento	_____	_____

2.-¿Qué información tenía sobre este tema antes del curso?

3.-¿Qué aprendí hoy?

4.-¿Qué me sirve de esto para mi trabajo?

5.-¿Qué me sirve de esto para mi vida cotidiana?

6.- ¿ Qué elemento no fue necesario de lo que ví?

7.- ¿Me gustó?
Si No
¿porqué?

8.- Me siento: (poner una x)
a) muy satisfecho _____
b) satisfecho _____
c) mas o menos satisfecho _____
d) nada satisfecho _____
e) no se _____

9.- ¿Te hizo falta algo más?
Si No

10.- ¿Qué?

11.- Después de esta sesión ¿qué puedo decir de mí?

12.- ¿Cuál sería la reflexión de ti mismo a partir de tu máscara?

13.-¿Me siento con la confianza de practicar las técnicas de relajación mostradas en este taller?

Si No

14.- ¿ Cuáles? Y ¿Porqué?
