

CARTILLA DEL TRABAJADOR

Programa de formación para
Brigadistas Emocionales



Positivamente +  
más  

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

Modelo de Abordaje Psicosocial POSITIVAMENTE MÁS

Cartilla del trabajador

Programa de formación para Brigadistas Emocionales

José Luis Correa López

Presidente

Carlos Iván Heredia Ferreira

Vicepresidente de Promoción y Prevención

Dirección Técnica

Luana Betsy Polo Cortés

Ps. Profesional Especializada

Gerencia de Investigación y Control del Riesgo

Colaboración Técnica

Equipo Experto

PRESTASALUD COLOMBIA SAS

Corrector de estilo

PRESTASALUD COLOMBIA SAS

Revisión Diseño y Diagramación

Elvia Yolima Guzmán

Andrés Gallón Restrepo

Diseño Portada y Diagramación

PRESTASALUD COLOMBIA SAS

Derechos Reservados Positiva noviembre 2024

Para citar esta publicación: (2024). “Cartilla del trabajador-Programa de Inteligencia Emocional “Acción con emoción””. Positiva Compañía de Seguros S.A. “<https://psicoboxpositiva.com/programa-de-inteligencia-emocional-accion-con-emocion>”

Todos los derechos reservados de Positiva Compañía de Seguros S.A.
Se prohíbe la reproducción o copia total o parcial de este material sin expresa autorización. Se prohíbe la venta de este material ya que es un documento técnico educativo realizado para las empresas afiliadas a Positiva.

ISBN:

CONTENIDO

La importancia de participar en el programa de formación para brigadistas emocionales	6
¿Cuáles son las responsabilidades para el desarrollo de este programa?	8
Herramientas para el manejo de la gestión emocional	12
Identifica y fortalece tus factores protectores	21
Aplicación del protocolo abcde de la atención en crisis	25
Recomendaciones finales para el brigadista emocional en su formación	40



Bienvenidos a ¡Positivamente más!

Apreciado trabajador, con esta guía queremos brindarte información valiosa sobre el manejo de la contención emocional, aplicando los Primeros Auxilios Psicológicos. A través de la guía del protocolo de atención, encontrarás información clave para complementar el conocimiento adquirido como brigadista. Este material ha sido diseñado pensando en la prevención de los riesgos psicosociales y en la promoción de la salud mental.

La importancia de participar en el programa de formación para Brigadistas Emocionales

En un mundo cada vez más complejo y cambiante, donde eventos traumáticos y situaciones de crisis pueden afectar a cualquier persona en cualquier momento, la necesidad de contar con herramientas y habilidades para brindar apoyo emocional es fundamental. Por ello, participar en el Programa de formación para Brigadistas Emocionales se convierte en una acción clave, tanto a nivel individual como colectivo.

- **Beneficios de participar en el programa:**
 - Desarrollo de habilidades para la escucha activa y la empatía: Aprenderás a escuchar de manera atenta y sin emitir juicios a las personas que enfrentan momentos difíciles, permitiéndoles expresar sus emociones y sentirse comprendidas.
 - Adquisición de conocimientos sobre el trauma y sus efectos: Obtendrás información sobre la naturaleza del trauma, sus diferentes tipos y las reacciones comunes que pueden experimentar las personas tras un evento traumático.
 - Dominio de técnicas de apoyo emocional: Aprenderás estrategias efectivas para brindar apoyo emocional, ayudando a las personas a calmarse, regular sus emociones y afrontar situaciones adversas.

- **Fortalecimiento del autocuidado:** Conocerás la importancia del autocuidado para prevenir el desgaste emocional y mantener tu propio bienestar mientras ayudas a otros.
- **Contribución a la organización:** Serás parte de una red de apoyo dentro de la empresa, disponible para asistir a quienes necesiten ayuda en momentos de crisis.
- **Incremento de la capacidad de respuesta organizacional y comunitaria:** Este programa permite contar con un grupo capacitado para ofrecer apoyo inmediato en eventos traumáticos, fortaleciendo la resiliencia de la organización y su entorno.
- **Reducción del impacto negativo del trauma:** Brindar apoyo emocional oportuno y adecuado ayuda a las personas a recuperarse más rápidamente de eventos traumáticos y a prevenir problemas de salud mental a largo plazo.
- **Promoción de una cultura de empatía y solidaridad:** Fomenta la comprensión y el apoyo mutuo entre los miembros de la comunidad, creando un entorno más resiliente ante las adversidades.
- **Contribución a la salud mental colectiva:** Al ofrecer apoyo emocional a quienes lo necesitan, se mejora el bienestar general de la comunidad empresarial.

¿cuáles son las responsabilidades para el desarrollo de este programa?

Ser Brigadista Emocional implica asumir una gran responsabilidad y compromiso. Para desempeñar este rol de manera efectiva, es esencial que los brigadistas consideren y pongan en práctica las siguientes responsabilidades:

• Actitud y valores:

- **Desarrollar una actitud empática y compasiva:** Es crucial que los brigadistas sean capaces de ponerse en el lugar de las personas que están atravesando momentos difíciles, comprendiendo sus emociones y necesidades.
- **Practicar la escucha activa:** Escuchar de manera atenta, sin interrumpir ni juzgar, es fundamental para brindar un apoyo emocional efectivo.
- **Mostrar respeto por las personas y sus experiencias:** Cada persona enfrenta las situaciones traumáticas de forma única, por lo que es importante tratar a todos con dignidad y comprensión.
- **Mantener una actitud positiva y esperanzadora:** Ofrecer apoyo emocional puede ser clave para ayudar a las personas a recuperar la esperanza y continuar adelante.

- **Ser honesto y transparente:** Es necesario comunicar de forma clara las limitaciones del rol del brigadista y las posibilidades de ayuda que se pueden ofrecer.

• Habilidades y conocimientos:

- **Fortalecer los conocimientos sobre primeros auxilios psicológicos:** Mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas y estrategias para apoyar emocionalmente a quienes han experimentado eventos traumáticos.
- **Desarrollar habilidades de comunicación efectiva:** Aprender a expresarse de manera clara, concisa y respetuosa, adaptándose a las necesidades de las personas en crisis.
- **Identificar señales de alerta en personas que necesitan ayuda emocional:** Reconocer los indicadores de un alto nivel de malestar emocional es fundamental para intervenir de manera oportuna.
- **Conocer los recursos disponibles en la comunidad:** Estar informado sobre los servicios y profesionales que pueden brindar apoyo especializado y saber cómo derivar a las personas cuando sea necesario.
- **Cuidar el bienestar emocional propio:** Priorizar la salud mental personal es esencial para evitar el desgaste emocional y garantizar la capacidad de ayudar a los demás de manera efectiva.

• **Compromiso y ética:**

- **Asistir a todas las capacitaciones y actividades del programa:** Es fundamental que los brigadistas participen activamente y se mantengan actualizados para desempeñar su rol de manera efectiva.
- **Cumplir con las responsabilidades asignadas:** Los brigadistas deben asumir con seriedad las tareas y compromisos que se les encomienden dentro del programa.
- **Mantener la confidencialidad de la información:** Respetar la privacidad de las personas que reciben apoyo emocional es crucial. No se debe compartir información personal sin su consentimiento expreso.
- **Actuar de manera ética y profesional:** Los brigadistas deben regirse por principios éticos, evitando cualquier forma de discriminación o maltrato, y asegurándose de tratar a todos con respeto y dignidad.

• **Autocuidado:**

- Ser consciente de sus propias necesidades emocionales: Reconocer y atender las propias emociones es esencial para mantener un equilibrio personal mientras se brinda apoyo a otros.

- Practicar técnicas de autocuidado: Realizar actividades como ejercicio físico, relajación o meditación ayuda a mantener la salud mental y emocional de los brigadistas.
- Buscar ayuda profesional si es necesario: En caso de experimentar un malestar emocional significativo, es importante acudir a un profesional de salud mental.
- Recuerda tu impacto como Brigadista Emocional: Ser Brigadista Emocional es una tarea noble y gratificante. Al seguir estas recomendaciones, puedes contribuir significativamente a mejorar la vida de las personas que han vivido experiencias traumáticas.

• **Derivación a profesionales de salud mental:**

- Reconocer tus límites: Identifica cuándo las necesidades de una persona superan tus capacidades y deriva a la persona a un profesional de salud mental calificado.

Antes de realizar un acercamiento como Brigadista Emocional, te recomendamos tener en cuenta las acciones descritas para la autogestión emocional. Esto te permitirá brindar un apoyo significativo a tu compañero de trabajo o a cualquier persona que lo necesite en un momento dado.

Herramientas para el manejo de la gestión emocional

Las emociones son una parte esencial de la experiencia humana. Nos permiten conectarnos con los demás, encontrar motivación y disfrutar de la vida. Sin embargo, también pueden volverse abrumadoras e impactar negativamente nuestro bienestar. Por esta razón, es fundamental contar con herramientas que faciliten la gestión emocional, ayudándonos a comprender, regular y expresar nuestras emociones de forma saludable.

A continuación, se presentan algunas estrategias y herramientas prácticas para manejar de manera efectiva la gestión emocional:



Autoconocimiento emocional

Identificar tus emociones: El primer paso para manejar tus emociones es ser capaz de identificarlas. Presta atención a cómo te sientes en diferentes situaciones y trata de ponerle nombre a cada emoción.

Comprender los desencadenantes de tus emociones: ¿Qué situaciones o eventos suelen desencadenar emociones fuertes en ti? Una vez que identifiques tus desencadenantes, podrás desarrollar estrategias para afrontarlos de manera efectiva.

Reconocer tus patrones emocionales: ¿Cómo reaccionas normalmente cuando te sientes emocionalmente afectado? ¿Tiendes a aislarte,

a expresar tu ira o a buscar el apoyo de los demás? Ser consciente de tus patrones emocionales puede ayudarte a elegir respuestas más saludables.

Es importante recordar que no está mal sentir emociones. Lo relevante es no quedarte atrapado en ellas, sino identificar qué estás sintiendo y por qué lo estás sintiendo.

Técnicas como la práctica de la atención plena (mindfulness), escribir, pintar, bailar, tocar música o hablar con alguien de confianza pueden ayudarte a comprender mejor tus reacciones y abordarlas de manera más efectiva.

Ejercicio práctico - El diario emocional:

- **Elige un momento tranquilo y privado para realizar este ejercicio:** Puedes hacerlo por la mañana, antes de comenzar tu día, o por la noche, antes de acostarte.

- **Reflexiona sobre tus emociones actuales:** Dedica unos minutos a pensar cómo te sientes en este momento. ¿Qué emociones estás experimentando? ¿Son intensas o leves? ¿Positivas o negativas?

- **Registra tus emociones:** Anota en tu diario las emociones que has identificado. Puedes describirlas con palabras, frases o incluso dibujos. Además, evalúa la intensidad de cada emoción en una escala del 1 al 10.

- **Analiza el origen de tus emociones:** Reflexiona sobre qué pudo haber causado estas emociones. ¿Hubo algún evento específico que las desencadenara? ¿Se relacionan con tus pensamientos o creencias?

- **Evalúa cómo las has gestionado:** Piensa

en cómo has expresado y manejado estas emociones. ¿Lograste comunicarte de manera efectiva? ¿Utilizaste mecanismos saludables para afrontarlas?

- Establece un objetivo: Si lo deseas, define un propósito para mejorar tu manejo emocional. Por ejemplo, podrías proponerte expresar tus emociones de forma más asertiva o desarrollar técnicas de relajación para gestionar el estrés.

Registrar tanto las emociones positivas como las negativas te permitirá tomar conciencia de lo que has vivido y de las situaciones o actividades que las generan. Esto puede ayudarte a identificar patrones y trabajar en tu bienestar emocional.

¡Solo de ti depende controlar y manejar tus emociones!



Regulación emocional

Técnicas de respiración: La respiración profunda es una forma simple pero efectiva de calmarte cuando te sientes abrumado. Cuando notes que tu nivel de estrés aumenta, intenta tomar respiraciones profundas y lentas durante unos minutos.

Relajación muscular: La tensión muscular puede contribuir a aumentar el estrés y la ansiedad. Practicar técnicas de relajación muscular, como tensar y relajar diferentes grupos musculares, puede ayudarte a liberar la tensión y sentirte más tranquilo.

Mindfulness: El mindfulness o atención plena implica prestar atención al momento presente sin juzgar. Esta práctica puede ayudarte a ser más consciente de tus pensamientos y

emociones, y a responder a ellas de manera más efectiva.

Ejercicio práctico: Este es un ejercicio que puedes practicar tu como brigadista e implementar en algún momento con una persona que esté en crisis:

- **Práctica de técnicas de relajación:** Una de las consecuencias del estrés es que se altera nuestra respiración, lo que provoca hiperventilación y una respiración rápida y fatigada. Por lo tanto, es recomendable realizar ejercicios periódicos de respiración para aquietar los pensamientos y disminuir la intensidad de las emociones. Te sugerimos esta técnica llamada respiración diafragmática o abdominal:
 - Toma aire profundamente por los pulmones, contando mentalmente hasta 8.
 - Retén el aire, contando mentalmente hasta 5.
 - Exhala despacio, contando mentalmente hasta 8.
 - Cuando inhales, asegúrate de llenar completamente tu abdomen de aire.
 - Repite este ejercicio 4 o 5 veces seguidas.

Este ejercicio lo puedes realizar cada hora o cuando sientas que la ansiedad está fuera de control.



Pensamiento positivo

Cuestionar nuestros pensamientos negativos: Nuestros pensamientos tienen un impacto significativo en nuestras emociones. Es importante aprender a cuestionar nuestros pensamientos negativos y reemplazarlos por pensamientos más positivos y realistas.

Enfocarnos en lo positivo: Practicar el enfoque en lo positivo implica prestar atención a las cosas buenas de nuestras vidas y expresar gratitud por ellas. Esto puede ayudarnos a mejorar nuestro estado de ánimo y reducir la negatividad.

Ejercicio práctico:

Fortalecer la gratitud: Reflexiona sobre cuántas veces al día agradeces por el simple hecho de estar vivo y respirar. La práctica de la gratitud está asociada con una disminución en los niveles de estrés y ansiedad. Al centrarse en las cosas positivas de la vida y apreciar lo que se tiene, en lugar de enfocarse en lo que falta, podrás experimentar una sensación de calma y tranquilidad.

Te invitamos a realizar este ejercicio para fortalecer la gratitud y generar conciencia sobre la influencia que tiene en nuestro pensar, sentir y hacer.

Escribe en una hoja:

- Hoy doy gracias por:
- ¿Qué haré hoy para que sea un día genial?
- -¿En qué sueño me enfocaré hoy?

Al final de responder estas preguntas, léelas en voz alta y piensa por un momento qué reflexión te genera, cómo te sentiste escribiendo y escuchando la acción de dar las gracias. Seguramente experimentarás una sensación de bienestar, de lo bien que se siente agradecer y pensar en positivo.

Te invitamos a incorporar la práctica de la gratitud en tu vida diaria. Verás cómo logras tener un impacto significativo en tu salud y felicidad a largo plazo.



Expresión emocional sana

Hablar con alguien en quien confíes: Compartir tus emociones con un amigo, familiar o terapeuta puede ayudarte a procesarlas y sentirte mejor.

Escribir un diario: Escribir sobre tus emociones puede ser una forma útil de expresarlas y comprenderlas mejor.

Expresarte a través de la creatividad: Actividades como la pintura, la música o la danza pueden ser una forma saludable de expresar tus emociones y liberar el estrés.

Ejercicio práctico:

La escritura emocional: Expresar tus emociones a través de la escritura puede ser una forma catártica y liberadora de procesarlas y comprenderlas mejor.

Algunos consejos para escribir sobre tus emociones:

- Elige un lugar tranquilo donde puedas escribir sin interrupciones.
- Escribe libremente todo lo que venga a tu mente, sin censurarte ni juzgarte.
- No te preocupes por la ortografía o la gramática. Lo importante es que expreses tus emociones de manera honesta y auténtica.
- Puedes escribir en un diario, un blog o incluso en una carta que nunca vas a enviar.



Cuidado personal

Dormir lo suficiente: Cuando no dormimos lo suficiente, somos más propensos a sentirnos irritables y estresados. Asegúrate de dormir entre 7 y 8 horas por noche.

Llevar una dieta saludable: Comer alimentos saludables te proporcionará la energía que

necesitas para afrontar el estrés y mantener un buen estado de ánimo.

Hacer ejercicio regularmente: El ejercicio físico es una excelente manera de liberar el estrés y mejorar tu estado de ánimo.

Practicar técnicas de relajación: Además de las técnicas de respiración y relajación muscular mencionadas anteriormente, existen otras técnicas de relajación que pueden ser útiles, como el yoga o la meditación.

Para complementar los ejercicios anteriores, existe un método que se utiliza actualmente en la psicología positiva, el cual facilita el cambio de nuestros pensamientos negativos a positivos mediante cuestionamientos sencillos sobre nuestro quehacer diario. A continuación, encontrarás una breve explicación del método, que se observa en la gráfica, junto con un ejemplo claro para una mayor comprensión.

Método ABCDE de Seligman: El método ABCDE, también conocido como el Modelo de Reestructuración Cognitiva para el Optimismo, es una herramienta creada por el psicólogo Martin Seligman para identificar y modificar los pensamientos negativos que pueden contribuir a patrones de pensamiento pesimista y comportamientos poco saludables.

¿Cómo funciona el método ABCDE?: El método ABCDE se basa en la idea de que nuestros pensamientos, emociones y comportamientos están interconectados. Los pasos del método son los siguientes:

A) Adversidad

Identifica un evento o situación adversa que haya desencadenado un pensamiento o emoción negativa

B) Creencia

Describe el pensamiento negativo automático que surgió como respuesta a la adversidad

C) Consecuencias

Analiza las consecuencias emocionales y conductuales del pensamiento negativo. ¿Cómo te ha hecho sentir? ¿Cómo ha influido en tu comportamiento?

D) Disputa

Cuestiona y desafía la veracidad y racionalidad del pensamiento negativo. Busca evidencia que lo apoye o lo refute. Considera otras perspectivas o interpretaciones de la situación

E) Energización

Reemplaza el pensamiento negativo por uno más positivo, realista y útil. Este nuevo pensamiento debería impulsarte a actuar de manera más constructiva y saludable.

Método ABCDE de Martin Seligman

Ejemplo:

A. Recibo un correo electrónico informándome que no he sido seleccionado para un puesto de trabajo que deseaba mucho.

B. “Soy un fracaso. Nunca voy a conseguir un buen trabajo.”

C. Me siento triste, desanimado y desmotivado. Empiezo a dudar de mis habilidades y pierdo interés en buscar otras oportunidades laborales.

D. “¿Realmente soy un fracaso? ¿He considerado todas las posibles razones por las que no me seleccionaron? ¿Qué puedo aprender de esta experiencia para mejorar mis posibilidades en el futuro?”

E. “No obtuve este trabajo, pero eso no significa que sea incapaz. Tengo muchas fortalezas y habilidades que me ayudarán a encontrar un puesto adecuado para mí. Seguiré buscando oportunidades y aprendiendo de cada experiencia.”

Beneficios del método ABCDE:

- Promueve el pensamiento positivo y realista.
- Reduce los patrones de pensamiento pesimista.
- Mejora el estado de ánimo y la motivación.
- Fomenta comportamientos más saludables y constructivos.
- Contribuye al desarrollo de la resiliencia.
- Recomendaciones para aplicar el método ABCDE:
 - Practica el método con regularidad. Cuanto más lo uses, más efectivo te resultará.
 - Sé paciente. Cambiar los patrones de pensamiento negativos lleva tiempo y esfuerzo.
 - Si te sientes abrumado o necesitas ayuda adicional, considera buscar la ayuda de un profesional de la salud mental.

Identifica y fortalece tus factores protectores (Escudos para tu bienestar)

Los factores protectores son aquellas características, condiciones o circunstancias que reducen la probabilidad de que una persona experimente resultados negativos o desarrolle problemas de salud física o mental.

Actúan como escudos que fortalecen la resiliencia y el bienestar, ayudándonos a enfrentar las adversidades y a construir una vida más sana y plena.

¿En qué se diferencian de los factores de riesgo?: Los factores de riesgo, por el contrario, aumentan la probabilidad de que una persona experimente consecuencias negativas.

Ejemplo: Vivir en un entorno violento es un factor de riesgo para desarrollar problemas de ansiedad o depresión, mientras que contar con una red de apoyo social sólida es un factor protector que puede ayudar a mitigar los efectos negativos de ese entorno.

Es importante que, como trabajador, identifiques cuáles son tus factores protectores. De esta manera, te será más fácil ayudar a los compañeros a identificar factores protectores en un momento de crisis.

Factores protectores clave:

- **Entorno laboral positivo:** Valora aspectos positivos en tu entorno laboral, como un buen ambiente de trabajo, relaciones saludables con colegas y oportunidades de crecimiento profesional.
- **Apoyo social:** Evalúa la calidad de tus conexiones con compañeros, amigos y familiares. Reconoce las relaciones sociales positivas en tu entorno laboral y personal, y la importancia de estas relaciones en tu salud mental y física.

- **Habilidades de afrontamiento:** Observa cómo manejas el estrés y las situaciones difíciles. Identifica las estrategias de afrontamiento que utilizas con éxito y, si no es así, analiza el porqué.
- **Autoconocimiento:** Identifica tus valores y lo que te motiva en el trabajo y en la vida en general. Reflexiona sobre tus fortalezas, habilidades y características personales que te han ayudado a enfrentar desafíos en el pasado.
- **Reconocimiento y recompensas:** Considera los elogios, los incentivos y las oportunidades de desarrollo profesional. Identifica las formas en que se reconoce y recompensa tu trabajo. Anímate a felicitarte y reconocer los pequeños y grandes logros que vas teniendo en tu vida. Por pequeños que sean los avances, hacen parte de tu crecimiento personal y profesional.
- **Equilibrio entre trabajo y vida personal:** Piensa por un momento e identifica actividades fuera del trabajo que te brindan satisfacción y descanso. Evalúa si tienes un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal y, en caso de sentirte agotado, haz una lista de lo que tendrías que hacer para, poco a poco, equilibrar tu vida personal con la vida laboral.
- **Desarrollo profesional:** Reconoce cuáles son las oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional que te ofrece tu trabajo. Valora cómo estas oportunidades contribuyen a tu satisfacción laboral.

- **Autocuidado:** Pregúntate cómo te cuidas a nivel físico, emocional y mental. Identifica prácticas de autocuidado que incorporas en tu rutina diaria, tanto a nivel personal como laboral. Recuerda que la implementación de hábitos son rutinas que requieren mucha disciplina y consciencia de amor propio.
- **Creatividad y autonomía:** Valora la autonomía en la toma de decisiones relacionadas con tus responsabilidades laborales. Considera si tienes oportunidades para expresar tu creatividad en el trabajo.
- **Sentido de propósito:** Evalúa si tu trabajo y tus actividades personales están alineados con tus valores y metas. Considera cómo, desde el rol que desempeñas (independientemente de cuál sea), contribuyes al propósito de la empresa, pero también a tu crecimiento y al cumplimiento de metas personales.
- **Aprendizaje y desafíos:** Identifica las oportunidades de aprendizaje y los desafíos en tu trabajo. Considera cómo estos factores contribuyen a tu crecimiento y desarrollo. Recuerda que la perfección no existe y que las dificultades hacen parte del crecimiento y la habilidad para generar aprendizajes.

Lo anterior es una forma de autoevaluación, que puede servir como base para fortalecer aún más los aspectos positivos y abordar cualquier área que pueda necesitar mayor atención.

Al identificar estos factores protectores, tú como trabajador puedes ser más consciente de los recursos internos y externos que contribuyen a tu bienestar y resiliencia frente a situaciones adversas, y de esta manera, poder ayudar a tus compañeros.

Nota: Recuerda que todos los ejercicios propuestos en los diversos programas pueden ser realizados con tus compañeros y/o familia, para que juntos fortalezcamos la salud mental y emocional.

Aplicación del protocolo abcde de la atención en crisis

El ABCDE de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) es un modelo sencillo y efectivo que cualquier persona puede aprender para brindar apoyo emocional a quienes han sido afectados por eventos traumáticos o situaciones de crisis.

- **Casos de aplicación:**
- **Eventos traumáticos:** El protocolo es aplicable en situaciones como accidentes laborales, incidentes graves y la pérdida de compañeros de trabajo, donde el impacto emocional puede ser significativo.
- **Conflictos interpersonales graves:** Es fundamental en casos de acoso laboral, disputas prolongadas y problemas de comunicación que deterioran el ambiente laboral y afectan el bienestar de los empleados.

- **Problemas personales:** El protocolo también abarca problemas familiares graves, problemas de salud mental y situaciones de estrés extremo fuera del trabajo que influyen negativamente en el desempeño laboral de los empleados.
- **Crisis organizacionales:** Se aplica durante cambios importantes en la empresa, como reestructuraciones y despidos masivos, que generan incertidumbre y estrés entre los empleados.

Fase 1

Detección y evaluación inicial:

Reconocimiento de signos de alerta: Los signos de alerta están dirigidos a tres actores dentro y fuera del contexto laboral, como se describe en la siguiente tabla:

<p>Directivos y supervisores:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento: Prestar atención a cambios notables en el comportamiento del empleado, como aislamiento, irritabilidad o conductas inusuales. • Rendimiento laboral: Observar una disminución en la productividad, errores frecuentes o falta de concentración. • Apariencia física: Notar descuidos en la apariencia personal o cambios físicos evidentes, como pérdida de peso significativa. • Relaciones interpersonales: Detectar conflictos frecuentes con compañeros o actitudes hostiles que no son características del empleado.
--	--

<p>Compañeros de trabajo:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación: Estar atentos a cambios en la forma de comunicarse del colega, como mayor silencio, respuestas cortas o evasivas. • Comportamiento social: Observar si el compañero se retira de actividades grupales, evita interacciones o muestra conductas antisociales. • Indicadores físicos de estrés: Reconocer señales como tensión muscular, sudoración excesiva, temblores o fatiga constante. • Manifestaciones emocionales extremas: Identificar expresiones emocionales intensas y desproporcionadas, como llanto incontrolable, ataques de ira o pánico.
--------------------------------------	--

<p>Familias:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hábitos de sueño y alimentación: Notar patrones de sueño interrumpido, insomnio o cambios drásticos en el apetito. • Retiro de actividades familiares: Observar la falta de interés o participación en eventos familiares y actividades cotidianas. • Episodios de irritabilidad o tristeza: Detectar episodios frecuentes de mal humor, tristeza profunda, desesperanza o falta de energía. • Abuso de sustancias: Estar alerta a un aumento en el consumo de alcohol, tabaco u otras sustancias. • Dificultades en el funcionamiento diario: Identificar problemas en el cumplimiento de responsabilidades domésticas, cuidado personal y otras actividades diarias esenciales.
-------------------------	--

Fase 1.2

Comunicación de la situación:

¿Qué hacer en caso de que un compañero cercano esté enfrentando una situación de crisis?:

- **Inmediato:** Informar al jefe directo, líder de Recursos Humanos (RR.HH.) o líder/encargado de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Tan pronto como se detecten los signos de alerta, el observador debe comunicar la situación al supervisor directo del empleado o al encargado de RR.HH. Esta comunicación debe ser clara, objetiva y basada en observaciones específicas.
- **Privacidad:** Es importante tener presente que cada acción debe realizarse bajo la reserva de la información, protegiendo la autoestima y el buen nombre de la persona en crisis. Se recomienda:
- **Asegurar la confidencialidad del empleado:** Es fundamental mantener la privacidad y confidencialidad del empleado en todas las etapas del proceso. La información sobre la situación debe compartirse solo con las personas directamente involucradas en la gestión y apoyo de la crisis emocional.
- **Proteger la identidad:** Evitar divulgar detalles que puedan identificar al empleado a otros compañeros de trabajo o personas ajenas al proceso.

- **Entorno seguro para la comunicación:** Realizar las comunicaciones en entornos privados donde el empleado no se sienta expuesto ni vulnerable.

Fase 2

Etapa de preparación:

Antes de implementar los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), es fundamental tomarse unos minutos para prepararse adecuadamente y revisar ciertos antecedentes que pueden ser de utilidad:

- **Entrenamiento:** Es crucial contar con una formación adecuada en PAP.
- **Coordinación con el equipo:** Es recomendable establecer un equipo de trabajo, especialmente si se opera en un entorno donde las experiencias traumáticas son frecuentes. Antes de intervenir, es importante coordinarse con otros organismos involucrados en la respuesta a la emergencia o crisis. Una intervención mal coordinada con el resto del sistema de respuesta puede resultar ineficaz.
- **Autoevaluación de condiciones personales:** Es necesario realizar una autoevaluación de la propia condición frente a la crisis. Si se está afectado por situaciones personales (por ejemplo, duelo, crisis familiar, experiencia traumática reciente), es aconsejable abstenerse de intervenir, para evitar consecuencias negativas tanto para uno mismo como para la persona afectada.

- **Información sobre la situación:** Si se decide intervenir en PAP, es esencial recopilar la mayor cantidad de información posible sobre la situación a partir de fuentes confiables. Estar bien preparado y conocer los recursos disponibles en el lugar de la emergencia o la situación de crisis permitirá proporcionar una mejor orientación a los afectados, reducir la ansiedad y facilitar la toma de decisiones adecuadas.
- **Evaluación de aplicabilidad:** No todas las personas en crisis necesitarán PAP. Es importante respetar las decisiones y recursos personales del afectado, así como comunicar que se estará disponible para ofrecer ayuda en el futuro si se requiere. También es crucial observar si la persona se encuentra en una situación de emergencia psiquiátrica, en cuyo caso los PAP pueden ser ineficaces.
- **Identificación personal:** Es fundamental presentarse ante el afectado, indicando nombre, cargo y motivos de presencia. Esto ayudará a crear un ambiente de seguridad, facilitando la aplicación de los PAP. Además, es necesario conocer el nombre y algunos datos generales del afectado (por ejemplo, quién es, de qué dependencia o área es, qué estaba haciendo allí, quién lo acompaña, entre otros).

En este Programa de formación para Brigadistas Emocionales, se utilizará el protocolo ABCDE, desarrollado a partir de una investigación sobre la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos llevada a cabo por la Pontificia Universidad Católica de Chile y el Centro de Investigación para la Gestión Integrada del Riesgo de Desastres.

Este protocolo se presenta como una guía práctica destinada a cualquier persona que actúe como apoyo asistencial en situaciones de crisis, sin necesidad de ser psicólogo o psiquiatra.

Se recomienda seguir los siguientes pasos en el orden propuesto, evitando siempre forzar a la persona afectada a aceptar cada una de las actividades. Cada paso debe ser presentado como una oferta, no como una obligación. Según las necesidades particulares de cada beneficiario, es posible omitir pasos o alterar su orden.

El protocolo está organizado en cinco pasos representados por las letras “ABCDE”, que sirven como ayuda para cada una de las etapas del procedimiento.

A. Escucha activa: La habilidad de escuchar activamente implica estar plenamente atento a las expresiones verbales y no verbales de la persona afectada, entendiendo su forma de comunicarse. Es crucial establecer empatía o sintonización con la persona, invitándola a hablar sobre lo ocurrido y escuchando e interpretando sus reacciones emocionales y actitudinales. Proporcionar espacio para que la persona exprese espontáneamente lo que está experimentando, sin ejercer presión, es fundamental para brindar apoyo efectivo en situaciones de crisis.

¿Qué hacer?	¿Qué no hacer?
<p>Para asegurar una escucha efectiva, es fundamental hacer que la persona se sienta comprendida y escuchada. Resumir las causas del malestar utilizando las palabras y el estilo del relato del afectado es clave para establecer empatía. Es importante mostrar paciencia durante el relato, evitando preguntar por detalles que la persona no ha mencionado. Se deben</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Distraerse o desatender la conversación. - Mirar el reloj o buscar constantemente en otra dirección. - Apresurarse a ofrecer soluciones cuando la persona busca ser escuchada.
<p>tolerar los momentos de silencio y mantenerse cerca, sentado a su lado, observando su expresión facial.</p> <p>Cualquier gesto de apoyo físico debe ofrecerse solo si se cree que será bien recibido, y es prudente preguntar si causa incomodidad. Adoptar una postura reflexiva que refleje la actitud emocional del afectado puede comunicar empatía. Es crucial hacerle saber a la persona que se comprende su sufrimiento y la gravedad de su situación, evitando centrar la atención en experiencias personales. Si la angustia es intensa, se debe ayudar a calmar con gestos como ofrecer un vaso de agua o un pañuelo antes de avanzar al siguiente paso, el reentrenamiento de la ventilación (B).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Juzgar las acciones o emociones del afectado. - Comparar su situación con la de otros o contar experiencias personales. - Minimizar la gravedad de la situación o dar falsas esperanzas. - Utilizar frases como “No pasa nada”, “Eso no es nada” o “No hay de qué preocuparse”. - Realizar preguntas detalladas que puedan revivir la crisis y revictimizar a la persona.

B. Reentrenamiento de la (B)entilación: Algunas personas pueden manifestar síntomas como ansiedad, agitación, confusión o dificultad respiratoria. En estos casos, dedicar unos minutos al reentrenamiento de la respiración puede ayudar a calmarlas. Este proceso implica inhalar profundamente por la nariz, mantener el aire por un momento y exhalar lentamente por la boca, lo cual envía señales al cerebro para reducir la ansiedad. Aunque opcional, esta técnica se recomienda practicarla durante aproximadamente cinco minutos si se decide implementarla.

¿Qué hacer?	¿Qué no hacer?
Guiar y apoyar a la persona en la regulación de su respiración es esencial para ayudarla a calmarse.	<ul style="list-style-type: none"> - Ser inflexible con las técnicas o la manera en que se aplican en ese contexto específico. - Ofrecer agua si la persona presenta espasmos respiratorios o tiene el deseo de vomitar.

C. Categorización de necesidades: Es esencial atender las necesidades básicas de las personas afectadas, como la comunicación telefónica, el acceso al baño, la comida, la bebida, la asistencia médica y otros recursos materiales. Guiar a la persona en la identificación y priorización de estas necesidades, fomentando el uso de sus propios recursos y redes de apoyo personales o comunitarias, ayuda a manejar efectivamente la crisis que enfrentan y a mantener los logros alcanzados.

¿Qué hacer?	¿Qué no hacer?
Es fundamental escuchar activamente el relato del afectado para identificar sus preocupaciones y ayudarlo a priorizar sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> - Decidir cuáles son las necesidades del afectado sin prestar atención a su relato. - Resolver las necesidades conforme el afectado las menciona, sin organizarlas ni jerarquizarlas.

D. Derivación a redes de apoyo: Una vez identificadas las necesidades prioritarias, es crucial ayudar a satisfacerlas, por ejemplo, facilitando el acceso al baño, suministrando agua, realizando llamadas importantes, informando a los responsables pertinentes, cerrando accesos, enviando notificaciones, obteniendo recursos económicos o contactando a familiares y servicios de emergencia. Asistir en el establecimiento de contacto con redes de apoyo social y laboral que puedan proporcionar ayuda inmediata y continua es esencial, reconociendo que el primer círculo de apoyo está en la familia y amigos cercanos.

¿Qué hacer?	¿Qué no hacer?
Facilitar el contacto del afectado con sus familiares, amigos y trabajo. Informar a Recursos Humanos o al departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo sobre la situación del colaborador. Evitar que el empleado realice tareas laborales riesgosas que puedan exponerlo a accidentes o altos niveles de estrés emocional y concentración. Sugerir llamadas prácticas para obtener la ayuda necesaria.	Tomar la iniciativa de resolver asuntos que el afectado puede manejar por sí mismo.

E. Psicoeducación: La psicoeducación implica orientar a las personas sobre qué esperar en los próximos días, proporcionando estrategias positivas de afrontamiento, apoyo disponible dentro de la empresa para situaciones similares y señales de alerta para tener en cuenta. Promover respuestas efectivas al estrés y normalizar las reacciones emocionales comunes en situaciones de crisis, como cambios en el estado de ánimo, dificultades para concentrarse o insomnio, ayuda a reducir la ansiedad. Es importante explicar que es probable que el malestar emocional disminuya en las semanas posteriores y brindar pautas sobre cómo apoyarse mutuamente y realizar trámites con la empresa o entidades de seguridad social, lo cual es parte integral de este proceso educativo.

¿Qué hacer?	¿Qué no hacer?
Fomentar estrategias efectivas para manejar el estrés, proporcionando explicaciones claras y materiales útiles para enfrentar la crisis.	Emplear un lenguaje técnico complicado y difícil de entender.

Fase 3

Seguimiento y apoyo continuo:

Plan de acción individualizado:

- **Desarrollo del plan:** Trabajar junto al empleado para crear un plan de acción personalizado que se adapte a sus necesidades específicas. Este plan debe incluir:
- **Objetivos claros:** Definir metas alcanzables para mejorar el bienestar emocional y manejar el estrés.
- **Estrategias prácticas:** Identificar y acordar estrategias efectivas para enfrentar situaciones de estrés y crisis emocional. Estas estrategias pueden incluir técnicas de relajación, ejercicios de mindfulness y actividades físicas.
- **Recursos disponibles:** Proporcionar información sobre los recursos disponibles para el empleado desde la ARL, tales como:
- **Prueba de nivel de afectación emocional:** Los trabajadores que cumplan con los criterios de inclusión según la Resolución 2764 de 2022, como casos identificados por efectos en la salud mental derivados de situaciones de emergencia sanitaria, ambiental y social, o eventos vitales estresantes (duelo, pérdidas).
- **Derivación a tele-psicología:** Posterior al diligenciamiento de la evaluación por parte de la población, desde el psicobox se genera automáticamente la derivación de los casos a tele-psicología

con los resultados individuales (para los niveles de atención correspondientes). Lo anterior con el fin de que el psicólogo a cargo del proceso de atención gestione la contención que corresponda de acuerdo con el nivel de afectación.

Para cumplir con el seguimiento y apoyo continuo de las personas que hayan pasado por una crisis, es importante que la empresa cuente con sus propios recursos en la ruta de atención, tales como:

- Psicólogo de la compañía.
- Línea 123.
- Línea de la salud mental.
- EPS.
- Asesoría psicológica externa
- Asociación Colombiana de Psiquiatría: <https://psiquiatria.org.co/>
- Federación Colombiana de Sociedades de Psicología.
- Línea de telepsicología de la ARL POSITIVA: Bogotá 601 3307000/
Línea nacional: 018000111170 opción 5-6.

• Monitoreo regular - Reuniones de seguimiento:

- **Frecuencia:** Programar reuniones regulares entre el empleado, su supervisor, personal de Recursos Humanos y el líder o encargado de SST para evaluar el progreso del plan de acción.
- **Evaluación y ajuste:** Utilizar estas reuniones para discutir el bienestar emocional del empleado, identificar cualquier problema persistente o nuevo, y realizar ajustes al plan de acción según sea necesario.

• Evaluaciones periódicas:

- **Evaluación continua:** Realizar evaluaciones periódicas del estado emocional del empleado para asegurar que sus necesidades de apoyo continúan siendo satisfechas.
- **Métodos de evaluación:** Utilizar cuestionarios, entrevistas y observaciones directas para obtener una visión clara del estado emocional del empleado y la efectividad del plan de acción.
- **Feedback:** Recoger feedback del empleado sobre las intervenciones y recursos proporcionados para mejorar continuamente el apoyo brindado.

Fase 4

Prevenición y capacitación:

- **Formación Continua - Capacitación de Brigadistas Emocionales:**
 - **Regularidad de la formación:** Proveer formación continua y actualizada en Primeros Auxilios Psicológicos y manejo de crisis para asegurar que los Brigadistas Emocionales estén bien preparados para actuar en situaciones de emergencia emocional.
 - **Contenido de la formación:** Incluir módulos sobre técnicas de intervención en crisis, estrategias de comunicación efectiva, identificación de signos de riesgo, y protocolos de acción inmediata.

- **Certificación:** Implementar un sistema de certificación para validar la competencia y preparación de los Brigadistas Emocionales.
- **Sensibilización del personal:**
 - **Talleres de sensibilización:** Ofrecer talleres periódicos para todos los empleados que aborden la importancia de la salud mental, los factores de riesgo psicosocial, y cómo reconocer los signos de crisis emocional tanto en sí mismos como en sus compañeros.
 - **Campañas de concienciación:** Desarrollar campañas de concienciación sobre la salud mental que incluyan material educativo, charlas motivacionales, y actividades participativas para fomentar una cultura de apoyo y comprensión dentro de la organización.
 - **Recursos educativos:** Distribuir recursos educativos, como folletos, vídeos y artículos, que proporcionen información práctica sobre cómo gestionar el estrés y buscar ayuda cuando sea necesario.
- **Desarrollo de competencias - Habilidades de gestión del estrés:**
 - **Técnicas prácticas:** Enseñar técnicas prácticas de manejo del estrés, incluyendo ejercicios de respiración, mindfulness, y relajación muscular progresiva.

- **Implementación en el lugar de trabajo:** Promover la implementación de estas técnicas durante la jornada laboral para ayudar a los empleados a gestionar el estrés en tiempo real.
- **Apoyo mutuo:** Fomentar un entorno de apoyo mutuo y colaboración donde los empleados se sientan cómodos compartiendo sus experiencias y estrategias de afrontamiento.

Fase 5

Evaluación del protocolo:

Revisión anual:

- **Feedback de empleados:** Recopilar y analizar comentarios de los empleados sobre su experiencia con el protocolo y las áreas en las que consideran que se pueden realizar mejoras.

Recomendaciones finales para el brigadista emocional en su formación

- Ser un Brigadista Emocional es una labor que requiere compromiso, dedicación y cuidado personal.
- Tu rol es brindar apoyo y contención emocional, no resolver los problemas de las personas.

- Es importante respetar la autonomía y los valores de las personas a las que ayudas.
- Los Brigadistas Emocionales pueden mejorar sus habilidades mediante capacitación, práctica y reflexión.
- Conoce tus propios límites emocionales y asegúrate de cuidar tu bienestar mientras apoyas a los demás. No te sobrecargues emocionalmente.
- Anima a tus compañeros y reconoce sus logros. Una actitud positiva puede tener un impacto significativo en el ambiente laboral y en la moral del equipo.
- No dudes en buscar ayuda si la necesitas.



Cada palabra de aliento y cada gesto de compasión pueden marcar la diferencia en la vida de alguien



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS



CARTILLA DEL TRABAJADOR

**Programa de formación para
Brigadistas Emocionales**



**Positivamente⁺
más⁺**



Positiva Prevención