



Tu salud y tú

son nuestra prioridad para seguir

POSITIVAMENTE MÁS

SANOS, SEGUROS Y FELICES





NUEVO MODELO DE

ABORDAJE PSICOSOCIAL

¡POSITIVAMENTE MÁS!

Vicepresidencia de Promoción y Prevención

PROGRAMA DE FORMACIÓN BRIGADISTAS EMOCIONALES



Sesión 6



Habilidades De Comunicación Y Protocolos De Atención



Tu salud y tú

son nuestra prioridad para seguir

+POSITIVAMENTE MÁS+

SANOS, SEGUROS Y FELICES

¡RECORDEMOS LA SESIÓN ANTERIOR!



RECORDEMOS NUESTROS ACUERDOS



ACUERDOS SUGERIDOS

A

Confidencialidad:

Todo lo compartido en este espacio es confidencial. Respetemos la privacidad de los demás y mantengamos la confianza dentro del grupo.

B

Respeto:

Escuchemos activamente y sin interrupciones cuando alguien esté compartiendo. Evitemos juzgar o criticar las experiencias de los demás.

C

Empatía:

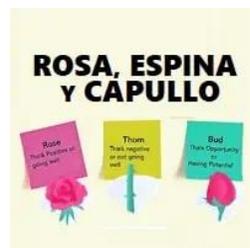
Mostremos comprensión y apoyo mutuo. Reconozcamos que cada persona tiene su propia experiencia y proceso de sanación.

D

Uso del Tiempo:

Respetemos el tiempo asignado para cada actividad y para la intervención de cada persona. Esto nos permitirá aprovechar al máximo la sesión.

Dinámica De Apertura



El propósito es reconocer las fortalezas y debilidades, inspirar ideas y debates dentro de los equipos y obtener información de todos los y las participantes.



Cada uno comparta **dos «rosas»**.

Las rosas representan cualquier cosa positiva que esté sucediendo en su vida en este momento.



Compartan una «espina». Esto es algún tipo de problema o desafío que enfrentan actualmente, puede estar relacionado a cualquier ámbito de su vida.



Pídale a cada persona del equipo que comparta un «Capullo». Algo que están esperando con ansias en un futuro no muy lejano.

LA HABILIDAD DE LA COMUNICACIÓN



La Habilidad De Comunicación

+POSITIVAMENTE MÁS+

La Habilidad De Comunicación:

La comunicación es una habilidad fundamental que nos permite interactuar con el mundo que nos rodea.

Es la base de las relaciones personales, el éxito profesional y el desarrollo personal.

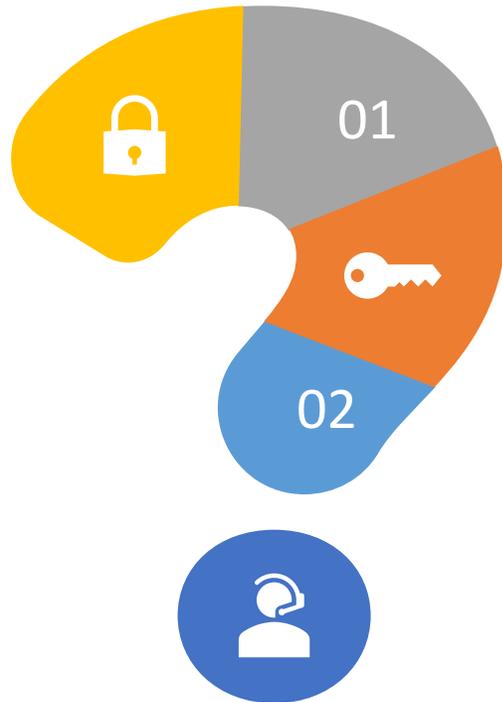


¿Qué es la habilidad de comunicación?

Es la capacidad de transmitir y recibir información de manera efectiva.

Componentes De La Comunicación

+POSITIVAMENTE MÁS+



Comunicación verbal: La forma en que usamos las palabras para transmitir nuestros mensajes.

Comunicación no verbal: El lenguaje corporal, las expresiones faciales y el tono de voz.

Escucha activa: La capacidad de prestar atención a lo que dicen los demás y comprender su punto de vista.

Empatía: La capacidad de ponernos en el lugar de los demás y comprender sus sentimientos.

Asertividad: La capacidad de expresar nuestras ideas y necesidades de manera clara y respetuosa.

La Habilidad De Comunicación **+POSITIVAMENTE MÁS+** Es Importante



Nos permite construir relaciones sólidas: Una buena comunicación es esencial para construir relaciones de confianza y respeto con los demás.

Nos ayuda a alcanzar nuestras metas: La comunicación efectiva nos permite persuadir a los demás, negociar acuerdos y resolver conflictos.

Nos permite aprender y crecer: La comunicación es la base del aprendizaje y el intercambio de ideas.

Nos ayuda a sentirnos más felices y realizados: Una buena comunicación nos ayuda a expresar nuestras emociones, conectar con los demás y sentirnos parte de algo más grande.

Que Hacer Para Mejorar La Habilidad De Comunicación

+POSITIVAMENTE MÁS+

Practicar la escucha activa:

Prestar atención a lo que dicen los demás, hacer contacto visual y evitar interrumpir.

Expresarnos de manera Clara y concisa: Usar un lenguaje sencillo y evitar tecnicismos.



Ser empáticos: Intentar comprender el punto de vista de los demás y sus sentimientos.

Ser asertivos: Expresar nuestras ideas y necesidades de manera clara y respetuosa.

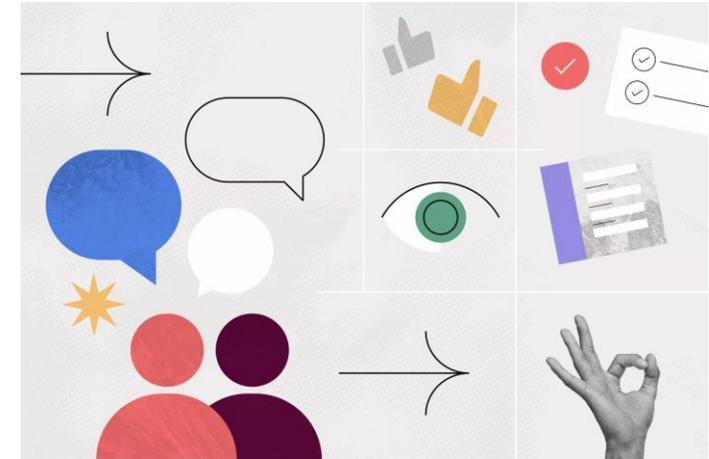
Utilizar un lenguaje corporal positivo:

Mantener una buena postura, sonreír y hacer contacto visual.

Ser conscientes de nuestras emociones: Nuestras emociones pueden afectar nuestra forma de comunicarnos, por lo que es importante ser conscientes de ellas y controlarlas.

Buscar retroalimentación: Pedir a los demás que nos den su opinión sobre nuestra forma de comunicarnos.

Tomar cursos o talleres de comunicación: Existen muchos recursos disponibles para ayudarnos a mejorar nuestras habilidades de comunicación.



Estilos De La Comunicación

Los **tres principales tipos de comunicación** son el agresivo, el asertivo y el pasivo.

El único verdaderamente recomendado para establecer relaciones personales e interactuar con los demás en cualquier contexto es el asertivo.

Aunque todos mostramos rasgos predominantes de alguno de estos tres estilos, **factores como la situación, el contexto, el tipo de interlocutor y el conocimiento que tengamos sobre él impondrán variaciones en nuestra forma de comunicarnos, y rotaremos inconscientemente entre los tres tipos de comunicación.**

Pasiva

Características

Evita el conflicto: Prefiere la armonía y evita expresar sus opiniones o necesidades para no causar molestias.

Dificultad para decir "no": Tienden a complacer a los demás, incluso a costa de sus propios intereses.

Baja autoestima: Pueden sentir que sus opiniones no son importantes o válidas.

Lenguaje corporal: Postura encorvada, mirada baja, voz suave y titubeante.

Expresiones verbales: "Está bien", "No importa", "Como tú quieras".



+POSITIVAMENTE MÁS+

Consecuencias

- Resentimiento acumulado.
- Dificultad para establecer límites.
- Pérdida de oportunidades.
- Sentimiento de frustración y soledad.

Agresiva



Características

Impone sus ideas: No considera las opiniones de los demás y busca siempre tener la razón.

Lenguaje crítico y acusatorio: Utiliza palabras hirientes y descalificativas.

Interrumpe a los demás: No permite que otros expresen sus puntos de vista.

Lenguaje corporal: Postura rígida, mirada fija, voz fuerte y dominante.

Expresiones verbales: "Tú siempre...", "Nunca haces...", "Eres un...".

Consecuencias

Daño a las relaciones interpersonales.
Aislamiento social.
Conflictos constantes.
Reputación negativa.

Pasivo-agresiva



+POSITIVAMENTE MÁS+

Características

Expresión indirecta: No expresa directamente su descontento, sino que lo manifiesta a través de acciones indirectas.

Sarcasmo y ironía: Utiliza un lenguaje doble para criticar o herir a los demás.

Procrastinación: Retrasa deliberadamente tareas o compromisos.

Olvidar compromisos: Hace promesas que no cumple.

Lenguaje corporal: Expresiones faciales contradictorias (sonrisa mientras hace un comentario negativo).

Expresiones verbales: "Se me olvidó", "No quise decir eso", "No es mi problema".

Consecuencias

- Confusión en las relaciones.
- Desconfianza y resentimiento.
- Dificultad para resolver conflictos.
- Daño a la reputación.

Asertiva



+POSITIVAMENTE MÁS+

Características:

Expresión clara y directa: Comunica sus pensamientos y sentimientos de manera honesta y respetuosa.

Escucha activa: Presta atención a lo que los demás tienen que decir.

Defiende sus derechos: Sin violar los derechos de los demás.

Lenguaje corporal: Postura abierta, contacto visual, tono de voz calmado y seguro.

Expresiones verbales: "Yo siento...", "Creo que...", "Me gustaría..."

Consecuencias:

- Relaciones interpersonales más saludables.
- Mayor autoestima.
- Mayor capacidad para resolver conflictos.
- Mayor satisfacción personal.

Actividad De Comunicación



Escribe cómo contestarías ante diferentes situaciones con cada una de las gafas que te puedes poner (pasivo, agresivo y asertivo). Reflexiona sobre ellas y mira a **ver qué ganarías y qué perderías con cada una de ellas.**
¿Cuáles son los beneficios en cada caso de ser asertivo?

CAPACIDAD PARA TRABAJAR EN EQUIPO



Es una habilidad fundamental en el mundo actual, donde la colaboración y la sinergia son esenciales para alcanzar objetivos comunes.



Esta capacidad se refiere a la habilidad de las personas para trabajar juntas de manera efectiva, coordinando sus esfuerzos y poniendo en común sus talentos, conocimientos y habilidades para lograr un resultado compartido.

Mayor productividad: Los equipos bien organizados y coordinados suelen ser más productivos que los individuos que trabajan solos.

Mayor creatividad: La diversidad de ideas y experiencias que se encuentran en un equipo puede estimular la creatividad y generar soluciones innovadoras.

Mejor resolución de problemas: Los equipos pueden abordar problemas complejos de manera más efectiva al combinar sus habilidades y conocimientos.



Mejor toma de decisiones: Cuando las personas trabajan en equipo, pueden aportar diferentes perspectivas y puntos de vista, lo que puede conducir a una mejor toma de decisiones.

Mayor motivación y compromiso: Los miembros de un equipo que se sienten valorados y apoyados por sus compañeros suelen estar más motivados y comprometidos con su trabajo.

Mayor adaptación al cambio: Los equipos son más flexibles y adaptables a los cambios que los individuos que trabajan solos.

Habilidades Claves

Comunicación efectiva: Los miembros del equipo deben poder comunicarse de manera clara, abierta y honesta entre sí.

Confianza: Los miembros del equipo deben confiar unos en otros y creer en las habilidades y el compromiso de los demás.

Respeto: Los miembros del equipo deben respetarse mutuamente, incluso cuando tienen diferentes opiniones o perspectivas.

Empatía: Los miembros del equipo deben ser capaces de comprender y apreciar los puntos de vista de los demás.



Liderazgo: Los equipos necesitan líderes que puedan motivar, inspirar y guiar al grupo hacia un objetivo común.

Responsabilidad: Los miembros del equipo deben ser responsables de sus propias acciones y contribuir al éxito del equipo.

Habilidades de resolución de conflictos: Los equipos deben ser capaces de resolver los conflictos de manera efectiva y constructiva.

Recomendaciones Para Trabajar En Equipo



+POSITIVAMENTE MÁS+

Establezca objetivos claros y compartidos: Asegúrese de que todos los miembros del equipo comprendan y estén de acuerdo con los objetivos del equipo.

Respete la diversidad: Valore las diferentes perspectivas y experiencias que los miembros del equipo pueden aportar.

Proporcione retroalimentación constructiva: Ofrezca a los miembros del equipo retroalimentación regular sobre su desempeño.

Fomente la comunicación abierta: Cree un entorno en el que los miembros del equipo se sientan cómodos para compartir sus ideas y opiniones.

Delegue responsabilidades: Asigne tareas a los miembros del equipo en función de sus habilidades y experiencia.

Gestione los conflictos de manera efectiva: Aborde los conflictos de manera oportuna y constructiva.

Celebre los éxitos: Reconozca y recompense los logros del equipo.

ACTIVIDAD SOBREVIVIR EN LA ISLA



Desarrollo: si estuvieras varado en una isla abandonada, ¿Qué elementos esenciales elegirías para sobrevivir en la isla?

Los y las participantes observan una lista de elementos para elegir y deben trabajar juntos para decidir qué elementos los ayudarán a mantenerse con vida.

Al grupo se les da el siguiente escenario: «Todos están varados en una isla abandonada y pueden elegir solo tres de los siguientes objetos para sobrevivir».

La lista de objetos puede incluir elementos tales como:

- una bolsa de semillas de frutas y verduras;
- una navaja suiza
- una red de pesca
- bloqueador solar
- una cuerda de 100 pies
- una sábana impermeable,
- un balde grande y fuerte,
- 2 litros de nafta,
- Un encendedor.

Reflexionemos



- Al final cada equipo que explique sus opciones
- Que cualidades considera que tiene para trabajar en equipo
- Como brigadista emocional que aporte considera significativo a su equipo de trabajo?

ACTITUD POSITIVA



Cultivando una actitud positiva:



Una actitud positiva se refiere a una **disposición mental** que nos permite enfocarnos en los **aspectos buenos** de la vida, **afrontar los desafíos con optimismo** y perseverancia, y mantener una perspectiva esperanzadora ante el futuro.

Esta forma de pensar no solo nos brinda **mayor bienestar emocional**, sino que también impacta positivamente en diversos aspectos de nuestra vida, incluyendo nuestras relaciones, nuestro trabajo y nuestra salud física.

¿Por qué es importante tener una actitud positiva?

+POSITIVAMENTE MÁS+



Mayor felicidad y bienestar: Las personas con una actitud positiva tienden a experimentar satisfacción y alegría en su vida diaria.

Mejor salud física: Diversos estudios han demostrado que una actitud positiva puede fortalecer el sistema inmunológico, reducir el estrés y mejorar la salud cardiovascular.

Mayor resiliencia: Ante las dificultades y los obstáculos, las personas con una actitud positiva son más propensas a encontrar soluciones, perseverar y alcanzar sus metas.

Relaciones más fuertes: Una actitud positiva nos permite ser más empáticos, comprensivos y tolerantes con los demás, lo que favorece la construcción de relaciones más sólidas y duraderas.

Mayor éxito en el trabajo: Una actitud positiva puede mejorar nuestro desempeño laboral, aumentar nuestra productividad y abrirnos nuevas oportunidades profesionales.

¿Cómo Podemos Desarrollar Una Actitud Positiva?



Enfócate en lo positivo: Haz un esfuerzo consciente por identificar y apreciar los aspectos positivos de tu vida, sin importar cuán pequeños sean.

Evita las críticas y la negatividad: Limita tu exposición a comentarios negativos y personas que te drenen emocionalmente.



Aprende de los errores: En lugar de enfocarte en los fracasos, considéralos como oportunidades de aprendizaje y crecimiento.

Agradece lo que tienes: Practica la gratitud por las cosas buenas que te rodean, ya sean personas, experiencias o posesiones.

Rodéate de personas positivas: Pasa tiempo con personas que te inspiren, te animen y te hagan sentir bien contigo mismo.



+POSITIVAMENTE MÁS+

Practica la autocompasión: Sé amable contigo mismo, reconoce tus fortalezas y acepta tus debilidades.

Establece metas alcanzables: Define objetivos claros y desafiantes, pero que sean realistas y alcanzables.

Celebra tus logros: Reconoce y celebra tus avances, sin importar cuán pequeños sean.

Cuídate física y mentalmente: Mantén una alimentación saludable, realiza actividad física regularmente y dedica tiempo a actividades que te brinden bienestar.

Ayuda a los demás: Ayudar a los demás no solo beneficia a quienes te rodean, sino que también genera sentimientos positivos en ti mismo.

"El Diario De Gratitud"



Carta de gratitud:

Se refiere a escribir una Carta a otra persona (un familiar, la pareja, un compañero de trabajo, un amigo/a, entre otros.) o a ti mismo/a para expresar gratitud por alguna experiencia o simplemente agradecer su presencia en nuestras vidas.

Esta redacción puede ser entregada a su destinatario o resguardarse como un simple ejercicio.

PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN





Se define el protocolo: Se trata de la atención definida en el Protocolo de atención del servicio de atención psicosocial que tiene como **premisa escuchar, orientar, apoyar y aportar** en el trámite de las situaciones o malestares que puedan afectar el bienestar emocional y mental en la cotidianidad de la persona en crisis.

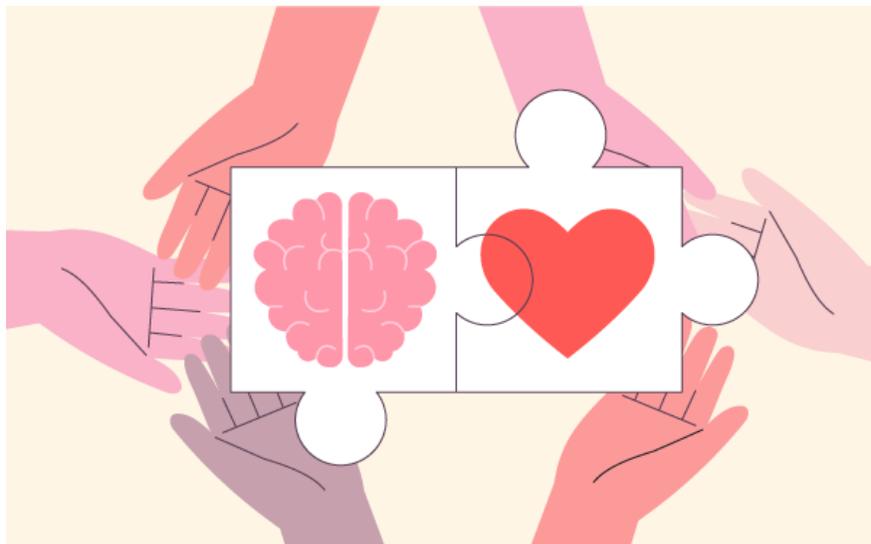
Protocolo de atención en intervención en crisis: Una guía para brindar apoyo efectivo en momentos difíciles, un protocolo de atención en intervención en crisis es un conjunto de pautas y procedimientos establecidos para guiar la intervención profesional, para este caso a los brigadistas emocionales, ante situaciones que generen un malestar emocional intenso y repentino en una persona, poniendo en riesgo su integridad física o mental. Su objetivo es brindar apoyo inmediato, efectivo y de calidad a las personas que se encuentran en crisis, promoviendo su bienestar y seguridad.

¿Cuáles Son Las Características De Un Protocolo De Atención En Intervención En Crisis?



- **Accesibilidad:** Debe estar disponible para todos los profesionales que puedan enfrentar situaciones de crisis, garantizando una respuesta oportuna y adecuada.
- **Flexibilidad:** Debe ser adaptable a las diversas situaciones de crisis que se puedan presentar, considerando las características individuales del caso y el contexto en el que se produce.
- **Eficacia:** Debe basarse en evidencia científica y buenas prácticas profesionales, asegurando la intervención efectiva y oportuna en las crisis.
- **Humanización:** Debe centrarse en la atención humanizada y respetuosa de la persona en crisis, considerando sus necesidades, valores y creencias.
- **Enfoque interdisciplinario:** Debe promover la colaboración entre diferentes profesionales, como psicólogos, psiquiatras, trabajadores sociales y personal de salud, para brindar una atención integral.

¿Qué Elementos Debe Incluir Un **+POSITIVAMENTE MÁS+** Protocolo De Atención En Intervención En Crisis?



Un protocolo de atención en intervención en crisis completo debe incluir los siguientes elementos:

Definición y clasificación de las crisis:

Debe establecer una definición clara de las crisis y categorizarlas según su tipología, gravedad e impacto en la persona.

1

Identificación de señales de alerta: Debe describir las señales de alerta que pueden indicar que una persona se encuentra en crisis, permitiendo una detección temprana y oportuna.

2

Pasos para la intervención inicial: Debe establecer los pasos a seguir en la intervención inicial, incluyendo la evaluación del riesgo, la contención emocional, el establecimiento de rapport y la creación de un ambiente seguro.

3

Estrategias de intervención: Debe presentar diversas estrategias de intervención adaptables a los diferentes tipos de crisis, como técnicas de escucha activa, técnicas de desescalada, psicoeducación y apoyo social.

4

Derivación a otros servicios: Debe establecer los criterios y procedimientos para la derivación a otros servicios especializados, como atención psiquiátrica, hospitalización o servicios de protección social.

5

Autocuidado del profesional: Debe incluir recomendaciones para el autocuidado del profesional o brigadista que atiende las crisis, promoviendo su bienestar físico y mental a largo plazo.

¿Cómo Implementar Un Protocolo De Atención En Intervención En Crisis?

Para implementar un protocolo de atención en intervención en crisis de manera efectiva, se recomienda seguir los siguientes pasos:



Capacitación del personal: Brindar capacitación especializada al personal que estará involucrado en la atención de crisis, (brigadistas emocionales), asegurando su conocimiento y habilidades para la intervención efectiva.

Difusión del protocolo: Dar a conocer el protocolo a todos los profesionales y personal relevante de la organización, promoviendo su comprensión y aplicación consistente.

Establecimiento de recursos: Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación del protocolo, como espacios adecuados, equipos y materiales de apoyo.

Supervisión y evaluación: Implementar mecanismos de supervisión y evaluación para garantizar el cumplimiento del protocolo, identificar áreas de mejora y actualizarlo periódicamente.

Ejemplo De Un Protocolo De Atención En Situaciones De Crisis



Objetivo: Establecer un protocolo de atención de situaciones de crisis para brindar una respuesta oportuna, efectiva y de calidad a las personas que se encuentren en situaciones que generen un malestar emocional intenso y repentino, poniendo en riesgo su integridad física o mental.

Alcance: Este protocolo aplica a todos los profesionales y personal de la organización que puedan enfrentar situaciones de crisis, incluyendo psicólogos, psiquiatras, trabajadores sociales, personal de salud, docentes, personal de seguridad y personal administrativo.

Definición de crisis: Una situación de crisis se define como un evento inesperado o repentino que genera un malestar emocional intenso y repentino en una persona, poniendo en riesgo su integridad física o mental. Las crisis pueden ser provocadas por diversos factores, como desastres naturales, accidentes, violencia, problemas familiares, problemas laborales, problemas económicos o problemas de salud.

Clasificación de las crisis:

Las situaciones de crisis pueden clasificarse según su tipología, gravedad e impacto en la persona:

Según su tipología:

- Crisis individuales
- Crisis familiares
- Crisis grupales
- Crisis comunitarias

Según su gravedad:

Crisis leves: Presentan un impacto emocional moderado y la persona puede mantener un funcionamiento relativamente normal.

Crisis moderadas: Presentan un impacto emocional significativo y la persona puede tener dificultades para mantener un funcionamiento normal.

Crisis graves: Presentan un impacto emocional muy intenso y la persona puede perder el control de su comportamiento o poner en riesgo su vida.

Según su impacto en la persona:

Crisis con riesgo de autolesión: La persona presenta un riesgo inminente de hacerse daño a sí misma.

Crisis con riesgo de heteroagresión: La persona presenta un riesgo inminente de hacer daño a otros.

Crisis sin riesgo: La persona no presenta un riesgo inminente para sí misma ni para los demás.

Identificación De Señales De Alerta:

Las siguientes señales pueden indicar que una persona se encuentra en crisis:

Emocionales: Llanto intenso, ira, tristeza profunda, ansiedad, miedo, confusión, desorientación, irritabilidad, apatía.

Conductuales: Agitación, agresividad, autolesiones, intentos de suicidio, consumo de sustancias psicoactivas, aislamiento social, descuido personal, cambios en los hábitos de sueño o alimentación.

Cognitivas: Pensamientos negativos, ideas suicidas, distorsiones cognitivas, dificultad para concentrarse, problemas de memoria.

Físicas: Dolor de cabeza, mareos, náuseas, vómitos, temblor, taquicardia, sudoración excesiva.

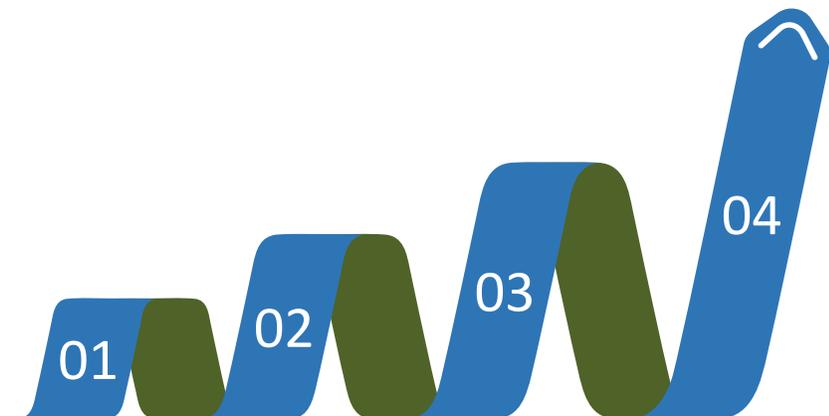
Pasos Para La Intervención Inicial

Evaluación del riesgo: Lo primero que se debe hacer al enfrentar una situación de crisis es evaluar el riesgo que presenta la persona para sí misma o para los demás. Para ello, se debe observar atentamente su comportamiento, escuchar con atención lo que dice y evaluar sus pensamientos y emociones.

Contención emocional: El objetivo de la contención emocional es brindar a la persona en crisis un espacio seguro y de apoyo donde pueda expresar sus emociones y sentirse escuchada y comprendida. Para ello, se debe:

Establecer rapport: Crear una conexión de confianza con la persona, mostrándole empatía y comprensión.

- **Escuchar activamente:** Prestar atención a lo que la persona dice y siente, sin interrumpirla ni juzgarla.
- **Validar sus emociones:** Reconocer y aceptar las emociones que la persona está experimentando.
- **Ofrecer apoyo verbal:** Brindar palabras de aliento y esperanza.
- **Evitar dar consejos:** En lugar de dar consejos, se debe centrar en escuchar y apoyar a la persona.



Establecimiento de rapport: El rapport es una relación de confianza y empatía que se establece entre el profesional y la persona en crisis. Para establecer rapport, se debe:

- **Mostrar empatía:** Comprender y compartir los sentimientos de la persona.
- **Ser genuino:** Ser auténtico y transparente en la interacción con la persona.
- **Ser respetuoso:** Tratar a la persona con dignidad y respeto.
- **Ser paciente:** Comprender que la persona en crisis puede necesitar tiempo para procesar sus emociones y sentirse segura.

Creación de un ambiente seguro: Un ambiente seguro es un espacio donde la persona en crisis se sienta protegida y cómoda para expresar sus emociones y pensamientos.



Para finalizar esta actividad se recogen las apreciaciones de los participantes haciendo preguntas orientadoras como:

¿Se aplicaron los conocimientos del curso en este protocolo?

¿Fue entendible el contenido del protocolo?

¿Qué aplicabilidad consideran que tiene para utilizar en la realidad?

Actividad de sensibilización para manejo de protocolos de crisis emocional:
"Empatía en acción: Enfrentando situaciones difíciles"

Desarrollo:

Preparación: Divide a los participantes en grupos de 4 a 6 personas. Asigna a cada grupo un rol específico dentro de la simulación de crisis emocional, como:

Profesional de la salud mental (psicólogo, psicóloga, trabajador social, brigadista emocional.).

Persona en crisis emocional (familiar de un enfermo terminal, víctima de un desastre natural, estudiante con ansiedad por exámenes, entre otros.).

Observador (un miembro del grupo que toma notas y analiza la interacción).

Entrega a cada grupo hojas de papel o cartulinas, lápices o bolígrafos y etiquetas adhesivas o cinta adhesiva. Luego el facilitador, pide a cada grupo que prepare un breve guion o esquema de la interacción que se desarrollará entre el profesional de la salud mental y la persona en crisis emocional, basándose en el rol asignado.

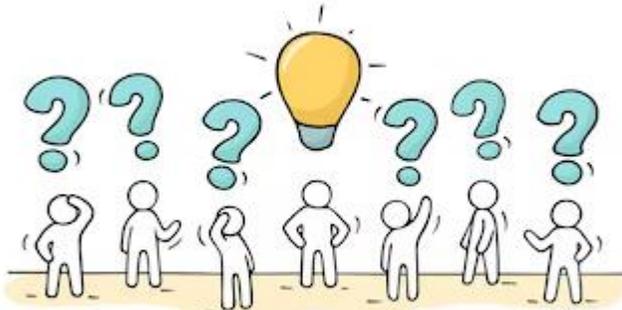
Discusión Y Retroalimentación:

Al finalizar todas las simulaciones, reúne a todos los participantes para una discusión grupal.

Los observadores presentan sus observaciones sobre el desempeño de cada grupo en las diferentes simulaciones, destacando los aspectos positivos y las áreas de mejora.

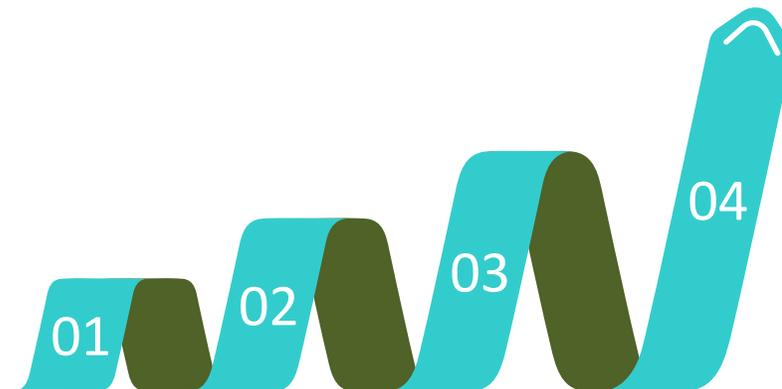
Se abre un espacio para que los participantes compartan sus propias experiencias y aprendizajes durante la actividad.

Se guía la discusión, fomentando la reflexión sobre la importancia de la empatía, la comunicación efectiva y las habilidades de contención emocional en el manejo de crisis emocionales.



Personalicemos El Protocolo De Atención

El facilitador ya ha explicado todo lo que tiene que ver con los protocolos de atención los invita a que se reúnan por sub – grupos de 4 o 5 personas y les facilita el documento a cada grupo como aparece a continuación y les indica que de acuerdo a lo visto en el curso y con el conocimiento de la empresa donde laboran, se puede ajustar teniendo en cuenta de base el documento de la actividad anterior y pensando en la estructura corporativa se tenga un resultado propio.



ACTIVIDAD: CIERRE Y PREGUNTAS



Llego El Momento De Evaluar El Curso



