

# Guía de desarrollo del Decálogo de Buenas Prácticas contra el estrés



Con la financiación de:  
AT-0014/2015



“El contenido de dicha publicación es responsabilidad exclusiva de la entidad ejecutante y no refleja necesariamente la opinión de la FUNDACIÓN para la prevención de riesgos laborales”.



# Buenas Prácticas contra el Estrés

## ÍNDICE

<b>Introducción</b>	<b>5</b>
<b>Decálogo de Buenas Practicas contra el estrés</b>	<b>8</b>
<b>Desarrollo del Decálogo</b>	<b>9</b>
Respeto, Educación y Amabilidad	9
Empatía	18
Igualdad en el trabajo, independientemente de la categoría	24
Sinceridad	29
Alegría	34
Colaboración ( compartir, ayudarnos)	41
Sonreír	46
Comprensión	53
Paciencia	61
Confianza	68
<b>Gabinete Técnico de Prevención de Riesgos Laborales</b>	<b>74</b>



[www.ugtbalears.com](http://www.ugtbalears.com)

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, ni su préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión del ejemplar, sin el permiso previo y por escrito de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.

Código de la acción: AT-0014/2015

Autor: Gabinete Técnico de Prevención de Riesgos Laborales de UGT– Illes Balears

Edita: Gabinete Técnico de Prevención de Riesgos Laborales de UGT– Illes Balears

Edición: Noviembre 2016

Con la colaboración de



## INTRODUCCIÓN

El pasado 28 de junio del presente 2016, participaron activamente en una sesión divulgativa organizada por el Gabinete Técnico de UGT-Illes Balears, algunos/as de nuestros/as afiliados/as al sindicato y delegados/as de prevención, con el objetivo principal de poner en común ideas y creencias sobre aquellas acciones que, con su puesta en práctica, ayudarían a generar ambientes de trabajo libres de estrés.

Con esa acción, como una semilla que se sembró en el pensamiento de los/as técnicos/as del Gabinete, germinó el propósito de desarrollar esta guía que aborda cada uno de los conceptos que fueron los más recurrentes y que, por ello, fueron los elegidos para que apareciesen en el Decálogo de buenas prácticas contra el estrés en el entorno laboral.

Todos/as conocemos la realidad a la que nos enfrentamos, donde la crisis económica y la precariedad en el trabajo están azotando con más dureza que nunca nuestros centros de trabajo. Sin dejar de conocer ni dar la espalda a la realidad que vivimos, debemos contribuir a que las relaciones personales de nuestro entorno laboral no se vean viciadas, especialmente con nuestros/as compañeros/as.

Con ese afán se realizó la jornada de 28 de junio, y con ese deseo hemos elaborado esta guía, para que a nivel personal, cada trabajador/a intente generar un buen clima laboral, poniendo en práctica conceptos de un contenido y fuerza de gran magnitud, como pueden ser la felicidad, la colaboración, la sinceridad, etc.

Por supuesto que todos/as estamos de acuerdo que las personas con responsabilidad dentro de la estructura organizativa, los/as gerentes, directivos/as y mandos intermedios, son quienes deberían propiciar

dichos ambientes de trabajo, basándose en establecer unas excelentes relaciones personales entre sus miembros. Pero, por desgracia, en algunas ocasiones no es así. De hecho, por nuestra experiencia, hemos observado en conflictos laborales que estas personas son quienes presentan un mayor interés para que no exista una cohesión entre el grupo de trabajo, con la creencia del “divide y vencerás”. Sin embargo, son cada día más las personas que ocupan cargos de responsabilidad con una visión más pacificadora y curtida en habilidades sociales, dónde impera la unificación de fuerzas entre todos/as los/as componentes del equipo de trabajo para la consecución de los objetivos, tanto empresariales como de su desarrollo personal y profesional. De hecho, son las empresas que valoran más a su capital humano, las que consiguen un incremento exponencial de su marca, de su reconocimiento externo y de una publicidad social positiva. Todo ello, incrementa la probabilidad de tener éxito empresarial.

No nos podemos olvidar de todos/as aquellos/as trabajadores/as que día a día están padeciendo situaciones de acoso y violencia en el trabajo, víctimas del síndrome de estar quemado debido a las elevadas demandas emocionales que sus tareas requieren, o sufrir el estrés por una inadecuada organización empresarial. Para estas situaciones, la primera acción que debe ejecutarse es el correspondiente análisis de los riesgos psicosociales que se hayan materializado en cada caso e implantar un plan de acción para eliminar o reducir al máximo aquellas situaciones que sean contrarias a la promoción de la salud psíquica y social de los/as trabajadores/as. Ahora bien, poniendo en práctica conceptos que aparecen en el Decálogo como son la comprensión y la colaboración, ayudaremos a que nuestros/as compañeros/as no se sientan desamparados/as ante la traumática situación que pueden estar viviendo.

La acción de nuestros/as delegados/as de prevención y afiliados/as es el activo imprescindible para poner énfasis en el control y la eliminación de los riesgos psicosociales. Por ello, les solicitamos que con su inestimable participación, divulguen el contenido de este Decálogo en sus centros de trabajo y propicien que sus compañeros/as pongan en práctica los conceptos que, desde su criterio, debían constar en este Decálogo. Vosotros/as sois la pieza clave para proteger y velar por el cumplimiento de la normativa en prevención y, algo mucho más importante, para implantar una verdadera cultura preventiva en vuestros centros de trabajo. La concienciación de la importancia que la prevención de riesgos laborales es una de las bases en torno a las que debería girar la nueva política, para que la sociedad se haga realmente eco de la situación, entendiendo de una vez por todas que no es aceptable observar una situación de maltrato, un menosprecio o una agresión en el trabajo, sea del tipo que sea.

Para el desarrollo de ambientes de trabajo libres de estrés, es necesario que todos/as los/as implicados/as pongamos de nuestra parte y contribuyamos de forma activa a conseguir un buen clima laboral en nuestro entorno de trabajo.

Compañeros y compañeras, está es vuestra guía y es para vosotros/as. Muchas gracias por vuestra colaboración y por ser nuestra fuente de inspiración.

# Decálogo de Buenas Prácticas contra el estrés

Para generar ambientes de trabajo libres de estrés, un buen punto de partida sería favorecer, con las actuaciones individuales y a nivel micro, acciones que generen un clima laboral saludable. Para ello, desde el Gabinete Técnico de UGT Illes Balears, se llevó a cabo el pasado 28 de junio una jornada en la que participaron afiliados/as y delegados/as de prevención en la creación de este decálogo de buenas prácticas para la gestión del estrés. Damos especialmente las gracias desde el Gabinete a la colaboración de Gema Torrens y a los/as participantes en la creación de este Decálogo.

El decálogo marca acciones o buenas prácticas en el comportamiento individual para favorecer la eliminación o gestión del estrés, siendo las acciones más destacadas:

- RESPETO, EDUCACIÓN Y AMABILIDAD
- EMPATÍA
- IGUALDAD en el trato, independientemente de la categoría
- SINCERIDAD
- ALEGRÍA
- COLABORACIÓN (compartir, ayudarnos)
- SONREIR
- COMPRENSIÓN
- PACIENCIA
- CONFIANZA



Con la colaboración de:

gema torrens

Con la Financiación de:  
AT-0014/2015



FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES

"El contenido de dicha publicación es responsabilidad exclusiva de la entidad ejecutante y no refleja necesariamente la opinión de la FUNDACIÓN de prevención de riesgos laborales".



## RESPECTO, EDUCACIÓN Y AMABILIDAD

En todos los ámbitos de nuestra sociedad, existen una serie de normas que organizan y dan estabilidad a las relaciones entre personas. A veces son preceptos escritos, otras son implícitas, pero ante todo existe un compromiso cívico con los demás que debe regir nuestras relaciones personales y laborales. El respeto, la educación y la amabilidad siempre deben estar presentes, ya que con estas virtudes construimos un ambiente donde el compromiso y la responsabilidad de cada persona es lo más importante.

**El respeto** es la base del entendimiento entre los seres humanos; tenemos que aprender a respetar para que los demás nos respeten. Ese respeto debe ser desde uno/a mismo/a y para con los demás, aceptando nuestras igualdades y diferencias, asimilándolas y valorándonos como individuos.

Se distinguen por dar, respetar a los demás, procurar la felicidad ajena, alegrarse sinceramente de los progresos de sus semejantes, etc... Resultan personas caritativas, solidarias, afectuosas, generosas, en general personas dignas de ser amadas.

Un ejemplo de respeto sería: Cuando el abuelo cuenta una de sus batallas que ya hemos escuchado infinidad de veces, es una muestra de respeto escucharle atentamente como si fuera la primera vez que oímos esa historia.

Un ejemplo de respeto en el ámbito laboral sería: Una idea de un colaborador, el jefe la ha usado para mejorar el trabajo, y ha sido capaz de reconocerlo y hacerlo público para que se sepa que respeta las ideas que puedan mejorar la vida laboral.

## Buenas Prácticas contra el Estrés

**La educación** es la formación destinada a desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de las personas de acuerdo con la cultura y las normas de convivencia de la sociedad a la que pertenecen. La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia.

Viene a ser un perfeccionamiento de las potencias del hombre/mujer, ya que esa mejora inmediata es a su vez un factor que armoniza al individuo.

La educación es la capacidad de extraer uno/a mismo/a la idoneidad de respuesta individual a la sociedad en la que vivimos. Ese servicio tiene, por tanto, una doble perspectiva; que es desarrollar lo que cada persona tiene en común con los demás, porque en ello está la base de la unidad humana; y desarrollar también las diferencias, porque a través de ellas se pone de manifiesto la libertad del/la hombre/mujer, y la variedad y riqueza del desarrollo humano.

Un ejemplo de educación sería: Ceder el asiento en el autobús a una persona anciana, embarazada o con bastón.

La convivencia pacífica sabemos que no se consigue sólo con el cumplimiento de normas o leyes. Son características que tienen que nacer de dentro; contrarias a cualquier egoísmo y requieren de una serie de condiciones:

- Surgir libremente, ser espontáneas y sinceras.
- Buscando y/o facilitando siempre el diálogo.

Es inevitable que al compartir tanto tiempo entre compañeros/as de trabajo con afinidades y caracteres tan dispares, surjan roces y problemas, pero es responsabilidad de cada uno/a actuar correctamente y no de manera impulsiva ante estas situaciones.

Un ejemplo de educación en el ámbito laboral sería: Hemos pasado por delante del ordenador de un/a compañero/a y sin querer hemos tropezado y caído sobre su teclado, al estar abierto, le hemos conturbado y puesto un sinfín de letras, pedimos disculpas y nos ofrecemos a ayudarle para arreglar el desperfecto que hemos ocasionado.

**La amabilidad** es un valor ya que predispone a pensar y comportarse de manera afable, complaciente, afectuosa, siendo simpáticos/as, generosos/as, compasivos/as y altruistas.

Las personas amables se distinguen por dar, respetar a los demás, procurar la felicidad ajena, alegrarse sinceramente de los progresos de sus semejantes, etc...

La verdadera amabilidad nace de manera espontánea, natural, sin ningún tipo de interés o intención de conseguir algo a cambio.

La amabilidad es fruto de una buena educación, del respeto hacia uno/a mismo/a y para con los/as demás, y con el tiempo consigue moldear el carácter.

No es tarea fácil ser siempre amable. La amabilidad exige un autocontrol que no es fruto precisamente de una actitud débil, sino por el contrario de una decisión firme de no querer dejarse dominar por los estados de ánimo. Hay personas que mantienen diferentes posturas con respecto a la amabilidad, con sus allegados/as tienen posturas intransigentes, que rayan con la mala educación, mientras que con extraños/as, son amables, educados/as y generosos/as.

La amabilidad se ve realzada cuando nos interesamos por el bienestar de las personas, cuando prestamos una ayuda sin que se nos haya solicitado. Ser amable es ser respetuoso/a, cariñoso/a, tratable y siempre dispuesto/a a colaborar.

## Buenas Prácticas contra el Estrés

Un ejemplo de amabilidad sería: Ceder el paso en la calle a personas que tienen más prisa que nosotros/as y no entorpecerles.

La amabilidad en el ámbito laboral es de vital importancia para mantener buenas relaciones interpersonales con los/as compañeros/as ya que es una actitud que predispone a pensar, sentir y comportarse con amabilidad.

Las personas amables sienten afecto, tienen la alegría como hábito, son personas que creen en su capacidad de confianza y la saben transmitir, aceptan, valoran y estimulan a los/as demás, su comportamiento denota seguridad. Se comportan de un modo determinado y con ello mueven a los/as demás a comportarse proporcionalmente, por ello es muy difícil que tengan tensiones, líos y peleas en el ámbito laboral.

Un ejemplo de amabilidad laboral sería: El/La jefe/a al llamar a alguien a su despacho le pida; “Tenga usted la amabilidad de pasar al despacho”.

Otro ejemplo: Un/a compañero/a tiene un trabajo que entregar y va algo retrasado/a, el/la jefe/a le comunica que tiene que acabarlo hoy mismo, nos acercamos a él/ella y le ofrecemos nuestra ayuda para que pueda terminarlo hoy mismo. No nos lo ha pedido, pero viendo que está en un aprieto, hemos decidido, debido a nuestra amabilidad, que le podemos echar una mano ya que nuestro trabajo no tiene un plazo de entrega tan urgente.

**El respeto, la educación y la amabilidad**, son méritos fundamentales en la vida en general y en las empresas en particular. Valores que permiten que las personas puedan reconocer, aceptar y apreciar los méritos propios, y ajenos, y los de la sociedad en general. El respeto va unido junto con la educación y la amabilidad, porque son la esencia de las

relaciones humanas, de la vida, de la comunidad en todas sus facetas, del trabajo en equipo, y por lo tanto de cualquier relación interpersonal, a la vez que permiten ser garantía de transparencia.

El respeto, la educación y la amabilidad deberían ser servicios a la sociedad, con una doble perspectiva; desarrollando lo que cada persona tiene en común con los demás, porque en ello está la base de la unidad humana; y también las diferencias, a través de ellas se pone de manifiesto la libertad de la persona, la variedad y riqueza del desarrollo humano.

La precariedad y vulnerabilidad del respeto, la educación y la amabilidad, son reflejos de la debilidad y fragilidad del ser humano.

Estas condiciones del/la hombre/mujer son especialmente incómodas porque a menudo están sometidas a la coerción y obligatoriedad, a las expectativas de otras personas, a la demanda del esfuerzo consciente disciplinado y requieren de trabajo y desvelo permanentes.

Estas cualidades buscan la perfección y la seguridad del ser humano, siendo a su vez también una forma de ser libres, porque simbolizan disciplina y orden y sin ellas no hay libertad.

El objetivo primordial del respeto, la educación y la amabilidad debe ser posibilitar el desarrollo y la realización de las personas, de manera integrada y en sus múltiples facetas, ejecutadas a través del desarrollo propio de cada uno/a, inherentes a las diversidades personales y sociales.

Tanto el respeto, la educación y la amabilidad son valores de actitud que predisponen a pensar, sentir y comportarse de manera afable, complaciente, afectuosa, siendo simpáticos/as, generosos/as, compasivos/as y altruistas.

## Buenas Prácticas contra el Estrés

Hay bastantes maneras de demostrar el respeto, la educación y la amabilidad con referencia al trabajo, pero tenemos que tener en cuenta que pequeñas acciones, pueden ayudar a construir bases sólidas y efectivas, que ladrillo a ladrillo se llegan a formar rascacielos.

### **Problemática al no poner en práctica el respeto, la educación y la amabilidad.**

- Pueden llegar a ser intratables, descorteses y apáticos/as.
- Los demás pueden huir cuando los/as ven.
- Incapaces de hacer amistades con los/as demás porque sólo se preocupan de sus propios/as intereses, y la posibilidad de salir con la suya en cualquier situación.
- No son conscientes de que los/as demás no quieren mantener ninguna relación o conversación con ellos/as.
- Mantenerse indiferentes con relación a cuanto sucede a su alrededor.
- Carentes de habilidades sociales que faciliten la convivencia en sociedad.
- Menosprecian las normas básicas de convivencia.
- No son personas serviciales, con buenos modales y de trato fácil.
- Incapaces de disculparse si se han equivocado, de dar las gracias e incluso de pedir las cosas por favor.

Las personas que no cumplen el respeto, la educación y amabilidad para con sus semejantes se ven abocadas a estar solas, ya que los/as demás huyen de ellas, siempre están dispuestas a pelearse, consideran que tienen la razón hasta en las mínimas cuestiones, son groseras y por consiguiente nadie quiere tener relación con ellas, que sólo piensan en sí mismas y nunca se cuestionan siquiera que alguna vez puedan

equivocarse, aunque se den cuenta de ello, tampoco son capaces de disculparse, nadie quiere rodearse ni tener amistad con alguien que en cualquier momento puede menospreciarles.

No tiene ningún mérito ser irrespetuosos/as, maleducados/as y groseros/as en vez de todo lo contrario, hay que ser capaces de valorar la diferencia, aprender, ponerlo en práctica y procurar comprometernos con ello, saldremos ganando ya que todo son ventajas.

Entonces vemos que se obtienen beneficios como son:

- Que las personas amables reciban **AFECTO**, sean aceptados/as con sus cualidades y defectos.
- Los beneficios son siempre contagiosos, por ejemplo, **LA ALEGRÍA** sin reservas.
- Se considera que las personas respetuosas, educadas y amables transmiten **CONFIANZA**, por su actitud.
- Con la amabilidad, se considera que con ese **ESFUERZO E ILUSIÓN** consiguen lo que se proponen.
- Gracias a la amabilidad son consideradas personas **HONRADAS**.
- Al dar ejemplo de **NORMALIDAD Y NATURALIDAD**, dan seguridad por la cercanía que transmiten.
- Actitud **PACIFICADORA**.
- Las personas tienen un **ÁNIMO DE SERVICIO**.
- Los individuos respetuosos, educados y amables, no suelen molestar, son personas **CÍVICAS**, cuidan el entorno y lo respetan.

Para concluir diremos que:

Los valores del respeto, la educación y la amabilidad deben enseñarse desde la más tierna infancia, y no sólo en las escuelas, sino fundamentalmente en el hogar y con el propio ejemplo. Por ello es importante que el ambiente sea el adecuado a fin de que puedan descubrir de

## Buenas Prácticas contra el Estrés

manera clara su significado y como adquirirlas.

Estos valores se ven realzados cuando nos preocupamos por el bienestar ajeno, cuando ayudamos sin que nos lo hubieran solicitado, siendo: respetuosos/as, cariñosos/as, mucho más tratables, siempre dispuestos/as a colaborar, tratando a los/as demás con respeto y cortesía, huyendo de la indiferencia y la apatía frente a otros/as.

Diremos que el respeto, la educación y la amabilidad, brindan la posibilidad de la alegría y el reconocimiento.

No hay que olvidar que con respeto, educación y amabilidad, se cumple la regla de oro de la convivencia.

Méritos que cuestan tan poco, y que podrían ayudar a cambiar el mundo, en pequeñas dosis de su néctar.





### EMPATÍA

La ciencia dice que el origen de la empatía son las **neuronas espejo**, las cuales se activan en respuesta a los actos y emociones de los demás, en una especie de intento del cerebro por experimentar lo que el/la otro/a experimenta. De ahí, por ejemplo, que bosteces cuando el/la otro/a bosteza. **El bostezo es la empatía en su máxima expresión.**

El grado de empatía varía mucho entre personas aunque habitualmente es mayor entre gente del mismo sexo, edad, raza o grupo social. De nuevo, lo que [nos hace similares](#) nos une. También se ha postulado que las mujeres son más empáticas porque evolutivamente necesitaron entender mejor qué significaban los gestos y lloros del bebé. Por eso sus habilidades sociales están mucho más desarrolladas.

La empatía es aquella capacidad o habilidad que permite a una persona entender el estado de ánimo de otra, sin necesidad de que se lo digan, y ponerse en su lugar en distintas situaciones. **Ser empático es importante en todas las facetas de nuestra vida**, tanto la personal como la profesional.

Una gran parte del día la pasamos en el trabajo. Nuestros/as compañeros/as y jefes/as son, seguramente, la gente con la que compartimos más horas al cabo del día. Y allí debemos convivir con personas con las que somos afines, otras con las que no y algunas, con las que no nos llevamos bien. Por eso, ser empático es una cualidad importante para gestionar ese día a día, en el que [pueden aparecer conflictos que deben solucionarse de manera eficaz](#) y evitar problemas mayores. Si sabemos ponernos en el sitio del otro/a y comprender sus reacciones, el entorno laboral será más sano y esto repercutirá directamente sobre nosotros/as.

A diferencia de lo que se cree popularmente, la empatía no es la capacidad de sentir lo que el/la otro/a siente. Si fuera así estaríamos sufriendo altibajos emocionales durante todo el día. **La empatía es entender lo que otro individuo siente y responder en consecuencia.**

### **Beneficios:**

La empatía es una **competencia clave de la inteligencia emocional** que se pone de manifiesto a la hora de comunicarnos y relacionarnos con los/as demás. Por eso es tan importante fomentarla en directivos/as, ejecutivos/as y responsables de equipos, ya que está relacionada con un buen liderazgo.

Sea cual sea tu puesto de trabajo, ser más empático/as con tus compañeros/as y colaboradores/as te beneficiará en muchos sentidos. La empatía es la **capacidad de ver el mundo como la otra persona**, para compartir y comprender sus sentimientos, necesidades, preocupaciones y estado emocional. También se utiliza la expresión "ponerse en los zapatos del/de la otro/a".

A veces confundimos simpatía y empatía, pero son dos habilidades distintas. La simpatía se centra en la amabilidad. La empatía, en cambio, va un paso más allá, buscando entender a la otra persona. Se escucha para comprender, no necesita la aprobación, reconoce las emociones sin juzgar. En la simpatía buscamos algo así como "caer bien o gustar" y en la empatía buscamos "**entender y reconocer las emociones del/de la otro/a**".

En el trabajo, tanto la simpatía como la empatía nos ayudan a establecer buenas relaciones con nuestros/as compañeros/as, aunque la empatía nos llevará a tener conexiones más duraderas y auténticas.

## Buenas Prácticas contra el Estrés

Estos son algunos de los beneficios de la empatía en el trabajo:

- 1. Tomar el tiempo y la actitud óptima** para entender las necesidades de los/as colaboradores/as o compañeros/as. Así podrás proporcionarles el apoyo que necesitan para seguir adelante, para hacer frente a los retos o para solucionar dificultades.
- 2. Tener la actitud adecuada a la hora de llegar a acuerdos**, para resolver conflictos. Escuchar, entender a todas las partes y tener en cuenta el punto de vista de todos/as los/as implicados/as hace mucho más fácil llegar a un acuerdo común, en vez de dar una orden de forma unilateral.
- 3. Entender y proporcionar a los/as compañeros/as y colaboradores/as lo que necesitan** para avanzar crea un sentido de confianza y fortalece las relaciones dando lugar a una mayor colaboración y mejora de la productividad.
- 4. Sentirnos comprendidos/as, escuchados/as y respetados/as** por nuestra forma de pensar ayuda a ser más abiertos a la hora de expresar nuestras emociones. Así podremos relacionarnos de forma más sincera y sentirnos valorados/as por lo que somos sin miedo a ser juzgados/as.
- 5. Gracias a las "neuronas espejo"** siendo empáticos/as contagiaremos a los/as demás a serlo, creando un ambiente de conexión que hará el entorno de trabajo mucho más agradable y enriquecedor.

Como ves, entender las motivaciones de alguien y responder a ellas es una de las herramientas más potentes que jamás tendrás para socializar, es una capacidad que se puede aprender y mejorar.

## ASPECTOS NO DESEADOS DE LA NO PUESTA EN PRÁCTICA DE LA EMPATÍA.

¿Conoces el dicho *“Trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti”*?

Pues es absurdo. ¿Acaso a ti te gusta lo mismo que al resto de gente?

La clave de la empatía es tratar a los/as demás como les gustaría que les/as trataran a ellos/as, no a ti. De lo contrario quizás les sigas tratando como no les gusta.

Intentar comprender a los/as demás es la base de las relaciones sociales. ¿Sabes cómo se llama a las personas que no tienen empatía? **Psicópatas**. Ellos no pueden empatizar ni sentir remordimientos, por eso interactúan con las demás personas como si fueran objetos o medios para sus propios fines.

¿Sabías qué...? Se calcula que un uno por ciento de la población es psicópata, que no es poco, y desde luego no tienen porqué ser asesinos/as. Pueden ser tu vecino/a, tu jefe/a o el/la señor/a que te vende el pan. Habitualmente su conducta es afable, pero nunca muestran sentimientos de culpa o ansiedad, y sus relaciones de amistad suelen durar muy poco. Son egocéntricos/as y no son conscientes de las consecuencias de sus actos en los/as demás. A lo mejor incluso conoces alguno/a.

## CONCLUSION

La clave para ser más empático es **aprender a ponerse en el lugar del/ de la otro/a**, dejando de ser tú por un momento y entendiendo los deseos y miedos de tu interlocutor/a sin estar pendiente de lo que vas a decir a continuación. Es casi como meditar. Veamos algunas formas de conseguirlo.

## Buenas Prácticas contra el Estrés

- **Haz que la otra persona también ponga de su parte.** Para que se abra más sencillamente pregunta *¿Cómo estás?* y espera. Gira tu cuerpo hacia ella ofreciéndole toda tu atención. No lo hagas sólo por cortesía.
- **Con lo que te diga, evita exponer tus conclusiones.** Si percibe que le/la entiendes no se sentirá solo/a en su problema.
- **Reformula su mensaje añadiendo la emoción que creas que está experimentando.** *“Así que nadie te ha llamado en dos semanas... Creo que eso te puede hacer sentir solo/a, ¿es así?”*. Se sentirá más comprendido/a y lograrás que pase de hablar de hechos a hablar de emociones. Y esa es la clave de la empatía
- **Sal varias veces al día de tus zapatos para ponerte en los de los/as demás.** Esfuérzate durante un tiempo en hacer todo esto y dentro de poco te sorprenderás a ti mismo/a haciéndolo de forma casi inconsciente. Habrás logrado mejorar tu empatía.

Toda relación social tiene que ver con la empatía. Es imposible odiar a alguien si realmente lo/la entiendes. Todos/as somos humanos/as con las mismas emociones y motivaciones. Simplemente, nos han puesto en lugares y situaciones distintas.





### **IGUALDAD EN EL TRATO**, independientemente de la categoría

Igualdad se entiende como la “Proporción o correspondencia entre las partes que uniformemente componen un todo” una expresión bastante clarificadora de lo que debemos entender por igualdad en el trato. En esta expresión, tan sencilla y a la vez tan compleja, se sintetiza que, por ejemplo, en un equipo de trabajo, dónde todos/as los/as miembros componen un grupo uniforme, un todo, deben ser tratados/as de forma proporcional o con correspondencia.

De esta definición debemos remarcar que NO debemos tratar a todos/as por igual, sino en proporción o con correspondencia. Por ejemplo, en el caso de que un/a empresario/a sea conocedor/a de que dos de los/as trabajadores/as de su organización, cometen una infracción grave, como pueda ser el robo de material, existiría discriminación si la sanción impuesta a uno/a u otro/a, por la misma infracción, tuviera una sanción diferente. Sin embargo, la situación que hemos indicado de una forma muy genérica, podría tener matices y características específicas de cada situación, que varían el significado de cada una de las acciones y, por lo tanto, mientras sean tratadas de manera coherente y proporcional, se entenderán tratadas como en igualdad. Por lo tanto, es muy diferente que un/a trabajador/a se haya apropiado de un bolígrafo de la empresa o que se hubiera apropiado del efectivo de una caja registradora y, por lo tanto, sería desproporcionado e incoherente que ambas situaciones tuvieran consecuencias similares, ya que en dicho caso el trato sería desigualitario.

Además de los beneficios de puesta en práctica de este concepto, en el caso de la igualdad no es algo arbitrario ni potestativo de ponerlo en práctica en la organización, sino que es un derecho de todos/as

los/as trabajadores/as y un deber de cumplimiento por parte del/la empresario/a, contemplado en todas las declaraciones internacionales de Derechos Humanos y, dentro de nuestro ordenamiento jurídico, especial mención merece lo dispuesto en el Artículo 14 de la Constitución Española.

En la ejecución de sus funciones, algunos cargos dentro de la estructura organizativa de la empresa, llevan consigo un mayor grado de confianza con la dirección y, por consiguiente, en algunas ocasiones, la confianza puede percibirse por algunos/as trabajadores/as como un trato desigualitario. Sin embargo, el trato sería desigualitario cuando, se tratara al operario/a de manera irrespetuosa, con menosprecio, con actos discriminatorios o marginándole/a, pero no cuando a un/a trabajador/a que tiene un puesto de confianza en la empresa, se le proporciona información privilegiada o el trato es más cercano.

Así pues, de la No puesta en práctica de esta igualdad, se podrían producir situaciones de discriminación en el trabajo, derivada de que una persona hubiera realizado un trato diferente sobre distintos/as trabajadores/as ante situaciones que son similares. Se entiende por discriminación tratar diferente o diferenciar a los/as trabajadores/as cuando no existen desemejanzas importantes entre ellos/as. Aunque también, la discriminación supone tratar por igual a aquellos/as trabajadores/as que se encuentran en situaciones diferentes. La definición es un tanto confusa, por lo que sería conveniente analizarla con detenimiento para su mejor comprensión. Como ejemplo de un acto discriminatorio, podría ser aquel en que una trabajadora que se encuentra en estado de embarazo, teniendo unas limitaciones para la realización de sus tareas, y no se le adapta el puesto y se le obliga a, por ejemplo, seguir levantando cargas porque es una función de su puesto. En este sen-

## Buenas Prácticas contra el Estrés

tido, se puede entender que la trabajadora embarazada está siendo discriminada, ya que sin estar en la misma situación que sus compañeros/as, se la está tratando de la misma forma. Por lo tanto, para que no existiese discriminación en este sentido y, en consecuencia, se le brindase a la trabajadora una igualdad en el trato, debería adaptarse su puesto de trabajo y eliminar todas aquellas tareas que sean contrarias al beneficio de su estado de salud y la del feto.

Esta igualdad debe ser efectiva, y mantenerse día a día entre todos/as los/as miembros de la organización. Se deben incentivar las conductas que permitan la igualdad entre los/as trabajadores/as, como puede ser, si se va a realizar una actividad lúdica entre el grupo, que todos/as los/as trabajadores/as conozcan la información de primera mano y al mismo tiempo, sin que puedan sentirse agraviados/as por la falta de deferencia sobre alguno/a de los/as trabajadores/as.

Entre los beneficios de la puesta en práctica, en todas las actuaciones de la empresa tanto en la gestión interna como externa del trato igualitario, podríamos citar:

- Mejora en la organización y la eficacia de los recursos humanos.
- Mejora de las condiciones de trabajo, propiciando ambientes más saludables y fortaleciendo las relaciones personales.
- Incremento de los beneficios de la empresa, tanto en lo material como en el aspecto inmaterial.
- Aumento del valor añadido, repercutido en una mejora en la imagen social de la organización.
- Genera mayor valor de pertenencia y alineación con el proyecto empresarial.
- Disminuye la probabilidad de que el potencial humano de la empresa emigre.

Extrapolando las situaciones tratadas de una manera más genérica en los párrafos anteriores, en la realidad del día a día en las empresas y centros de trabajo, las muestras de igualdad en el trato deben ser constantes, coherentes y proyectarse, especialmente desde la dirección, con la puesta en práctica con acciones reales, que sirvan para ejemplarizar las conductas del total de los recursos humanos de la organización. En este sentido, actuaciones tan sencillas, como puede ser saludar a todos/as los/as trabajadores/as, sin distinciones, con un buenos días, es una conducta de gran valor y de excelente acogida por parte de los/as trabajadores/as. En cambio, si se crearía una sensación de discriminación o desigualdad y, por consiguiente, la probabilidad de que se genere un clima laboral viciado, en el caso, por ejemplo, de el/la jefe/a realizase un bienvenida efusiva a un/a trabajador/a y, por el contrario, realizase una disminución considerable de esa efusividad al dirigirse hacia otro/a trabajador/a, quién percibirá una falta de igualdad en el trato hacía su persona.

En conclusión, la igualdad en el trato debe ser un pilar en las relaciones interpersonales, un *modus operandi* que integre a todos los diversos departamentos de la organización y, por ello, los mandos superiores deben proyectar en todas sus acciones directivas dicha igualdad, en primer lugar por cumplir sus funciones con honestidad y paridad y, además, para cumplir con toda la normativa legal que argumenta la obligación de llevar a cabo un trato igualitario en nuestra sociedad y centros de trabajo.





# SINCERIDAD

PALABRA PEQUEÑA QUE TIENE GRAN PESO POR LA ETERNIDAD!

## SINCERIDAD

Es una virtud, un valor o un principio que hasta puede llegar a definir la personalidad de las personas. No se trata únicamente de decir la verdad, es una actitud que trasciende en el tiempo, afecta al modo de actuar, de expresarse y además atañe al estado de ánimo.

Es un objetivo difícil de alcanzar, dadas las numerosas estructuras a las cuales nos sometemos.

**La cualidad que consiste en expresarse con sinceridad se conoce con el nombre de honestidad**, las personas honestas respetan la verdad y establecen sus relaciones bajo este parámetro moral. Sin embargo, es posible engañarse a uno/a mismo/a, creer que somos honrados/as y sinceros/as, a pesar de estar lejos de tener esas virtudes.

Se entiende por sinceridad una forma de ser puro/a, directo/a, sin mentiras, fingimientos, sin dobles intenciones ni secretos retorcidos. Se suelen calificar cuando su manera de interactuar con los/as demás es muy clara, cuando cumplen con sus promesas y no parecen tener sentimientos negativos hacia quienes los/as rodean. En este sentido, el concepto recibe ciertas connotaciones de bondad, sencillez, generosidad y honestidad.

El hecho de ser una persona sincera conlleva querer demostrar sin prejuicios propios como se es en realidad, y nace el deseo de desear decir la verdad en todo momento. Dejar atrás todo tipo de mentira o hipocresía, debido a que se siente un gran respeto por la verdad, el hecho de ser una persona sincera sobre todo consigo mismo/a convierte en sujetos con capacidad de ser verdaderos/as y únicos/as ante el mundo.

## Buenas Prácticas contra el Estrés

Las personas sinceras son dignas de confianza, por ser transparentes en su modo de pensar y de actuar.

La sinceridad es sin duda alguna una de las características más loables y nobles que las personas pueden tener.

Sin embargo, la sinceridad debe ser llevada con tacto, oportunidad y discreción, pues decir la verdad no siempre es un camino fácil y sencillo de tomar, algunas veces puede volverse desagradable o incómodo el hecho de tener que ser sincero/a con alguien más, entonces debe adoptarse la opción de no decirlo todo tal cual es, sino que se debe tratar de ser consecuente y congruente con lo que se piensa y se dice, en la sociedad es muy tomada en cuenta una persona sincera pero que a la vez sea educada.

El exceso de sinceridad, en algunos contextos, puede ser visto como algo molesto, o agresivo, y dañar a otros/as, por eso hay que saber equilibrar en su justa medida la verdad.

No hay que mentir y más cuando se trata de ayudar a otras personas, pero eso sí, tenemos que concienciarnos de que hay que ser sutiles y cuidadosos/as, la sinceridad es un valor, pero cuando únicamente es apropiada y sirve para arreglar un problema. Por ello, es importante acostumbrarse a pensar antes de actuar o de hablar, para medir las consecuencias de nuestra sinceridad.

Cuando uno/a quiere que aquellos/as que le rodean sean sinceros/as, debe primero empezar por sí mismo/a.

Las personas sinceras poseen una buena autoestima y por eso no tienen problemas en mostrarse tal y como son. La sinceridad, es sin duda el pilar que provee solidez a toda relación interpersonal, proporciona confianza y firmeza a lo largo del tiempo.

## LA SINCERIDAD EN EL ÁMBITO LABORAL

Actualmente se pide a los/as líderes corporativos que logren crear organizaciones que sean no sólo económicamente rentables y generen valor a los/as accionistas, sino que además ese valor económico sea sustentable en el tiempo a través de una cultura ética y socialmente responsable.

Un factor que muchas veces no se tiene en cuenta es el de la importancia que tiene la sinceridad. Se observan bastantes casos en los que se evidencian los terribles efectos de la falta de confianza y la consecuente carencia de sinceridad y transparencia. Y no sólo en el caso de gerentes de estilo dominante, reconocidos por no estar dispuestos/as a escuchar. También, sobre todo en casos de organizaciones donde sus miembros son esclavos/as del pensamiento grupal.

Es fundamental para el éxito de los equipos, y la sustentabilidad en el tiempo de una organización, crear una cultura de transparencia y de sinceridad, porque el silencio tiene un precio demasiado alto.

Lo normal es encontrarse con personas que hacen el mínimo esfuerzo, expertos/as en repetir procesos, que actúan más como máquinas que como personas, al ver frenadas constantemente su creatividad y potencial innovador por el peso inmenso de la burocracia y la estructura.

Sinceridad, no es algo que debemos esperar de los/as demás, no todo el mundo presenta una actitud congruente y veraz.

La sinceridad se evidencia con la actitud, no sólo con palabras.

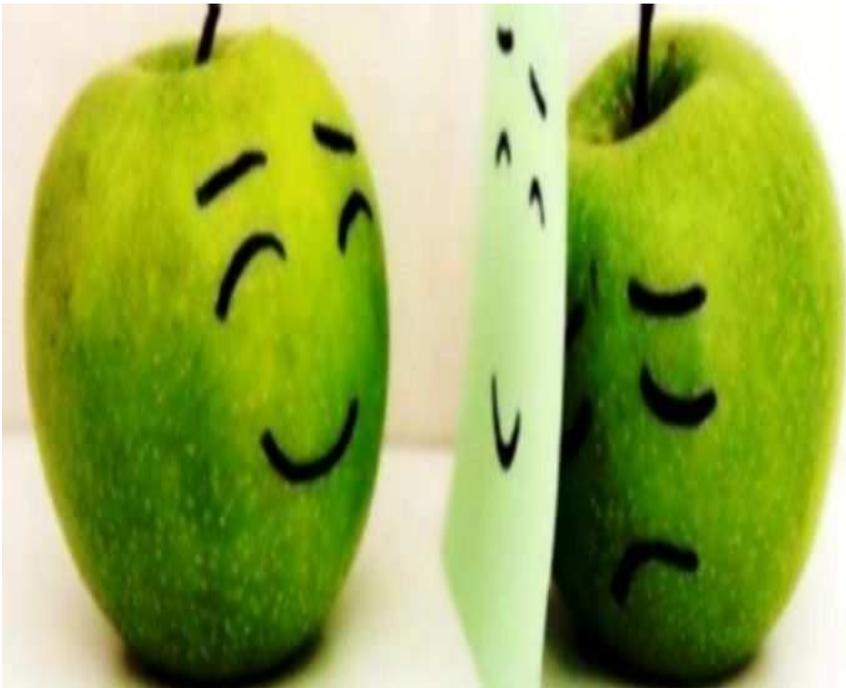
Hay personas que intentan aparentar lo que no son, demostrando una personalidad ficticia, simpáticos/as, educados/as, etc... Pero cuando se descubre su auténtica personalidad, las personas de su alrededor, se ven sorprendidas, engañadas y decepcionadas.

## Buenas Prácticas contra el Estrés

Si las personas se muestran tal como son en realidad, lograrán el reconocimiento y la aceptación de sus cualidades, pero también de sus limitaciones.

El comportamiento sincero entre compañeros/as laborales favorece la convivencia y el clima laboral, propiciando conductas constructivas, comunicaciones sinceras y gracias a ello se ven beneficiadas las organizaciones ya que el trabajo se desarrolla con más fluidez, obteniéndose mayores beneficios que repercuten en las propias organizaciones.

La verdad, la sinceridad, y el valor de mantenerlas, nos hacen más libres, y a nivel organizacional más fuertes. Es un blindaje poderoso que nos proporciona la sinceridad .





### ALEGRÍA

La alegría es considerada un estado mental caracterizado por sentimientos de amor, satisfacción y propósito, y está mucho más relacionada con lo que sucede en nuestro interior. Esta emoción se nutre cuando contactamos con las personas que nos rodean, cuando luchamos por nuestros sueños, propósitos u objetivos en la vida.

La alegría es contagiosa, es inevitable sonreír cuando alguien te saluda y te regala una sonrisa amplia y sincera, es importante que la cultivemos cada día de nuestras vidas, pues produce importantes beneficios para nuestro cuerpo y alma.

A nadie se le escapa que **las personas amables y dichosas mejoran el ambiente de la oficina**. Está claro que, hablando de alegría, hemos traspasado el concepto de competencia profesional y estamos ya en el terreno del temperamento de la persona: aunque depende mucho del entorno, **ser alegre o no, está en la personalidad de cada uno**.

De ahí que el ambiente laboral mejore no solo **cuando el/la jefe/a es alegre y cordial**, sino cuando el empleado/a también lo es. El compañerismo, el trabajo en equipo y el *buen rollo*, en general, se hace extensivo cuando el/la trabajador/a predica con el ejemplo, igual que la productividad aumenta con una plantilla positiva y feliz. Para **conseguir empleados/as alegres, las actividades orientadas a fomentar el bienestar de los/as trabajadores/as y los procesos de selección de personal son muy importantes**.

Henry Ford, fundador de la compañía Ford Motor Company, aseveró que “existe la alegría en el trabajo. No hay felicidad excepto en la constatación de que hemos logrado algo”.

## BENEFICIOS

Los beneficios de ser feliz en el trabajo son tanto para el/la trabajador/a como para el/la empresario/a. Las organizaciones deben ser conscientes de que tener trabajadores/as felices no es una cuestión sólo de dinero, pues es necesario trabajar valores de la empresa en los que los/as empleados/as se sientan identificados.

**1. Un trabajo feliz es un trabajo saludable.** ¿Sabías que estadísticamente el momento más probable en el que una persona puede sufrir un infarto es el lunes por la mañana? esto se debe a las múltiples enfermedades relacionadas con el estrés físico y emocional, las mismas que son detonadas por la insatisfacción laboral.

**2. Mayor satisfacción laboral es igual a mejores relaciones.** Cuando eres feliz en tu vida laboral, esto suele extenderse a tus relaciones personales con tu familia y amigos/as. Si por el contrario, tienes un empleo que no te agrada, puedes estar irritable y perder la paciencia con facilidad.

**3. Mayor felicidad, mayor energía.** Cuando pasas el día realizando un trabajo que es significativo y satisfactorio, tu nivel de energía tiende a permanecer alto sin la necesidad de altas dosis de cafeína.

**4. La confianza es consecuencia de la alegría.** La felicidad en tu espacio de trabajo incrementa la productividad, el interés y la atención a los detalles, lo que genera mejores resultados y por consecuencia un incremento en tu nivel de confianza y satisfacción.

**5. Un trabajo infeliz lo infecta todo.** Tal como sucede con los sentimientos positivos, las sensaciones de infelicidad y frustración laboral tienden a extenderse a todos los niveles de tu vida. Las emociones negativas son prácticamente contagiosas, y se propagan como

## Buenas Prácticas contra el Estrés

una plaga dentro de la familia y el grupo de amigos/as.

**6. Inspírate, incrementa tus posibilidades de hacer algo importante.** Si estás haciendo el trabajo que te gusta, tendrás que buscar oportunidades de crecimiento porque querrás ser mejor y mejor. Y cuanto más crecimiento y conocimientos adquieras, más éxito encontrarás en el camino.

**7. Estar satisfecho/a con tu trabajo te ayuda a motivarte.** Si eres feliz en tu trabajo, estarás auto-motivado/a, lo que significa que serás mucho más productivo/a que alguien a quien no le gusta lo que está haciendo.

**8. Un/a trabajador/a feliz se adapta mejor al equipo.** Cuando somos felices, nuestra relación con los demás mejora, y por tanto facilita el trabajo en equipo.

**9. Es mucho más creativo/a.** El buen humor en el trabajo abre la mente, y en las mentes abiertas es más posible que surjan buenas ideas.

**10. Se adapta mejor a los cambios.** Las personas felices entienden mejor los cambios, se resisten a su imposición y terminan siendo prescriptores/as de los mismos.

**11.- Un/a trabajador/a feliz es un/a promotor/a de la seguridad en el trabajo.**

### ASPECTOS NO DESEADOS

La pregunta del millón es, ¿la gente está contenta en su trabajo?

Que todos queremos ser felices es un hecho innegable. No hay más que preguntar a cualquier persona qué es lo que más desea en su vida para que acabe diciendo: “ mira, yo lo que quiero es ser feliz”.

El propio Aristóteles, gran estudioso de la naturaleza humana, ya lo dijo: “La búsqueda de la felicidad se encuentra detrás de todos los actos de nuestra vida”.

Cuando se habla de felicidad en el trabajo se suelen tratar temas relacionados con éste como la satisfacción con lo que se hace, la atmósfera laboral, el sueldo, las posibilidades de carrera y otras tantas cosas que influyen, ciertamente, en nuestro grado de felicidad con nuestra vida laboral y profesional.

Mucho se ha andado y se ha visto dentro de las organizaciones, las empresas y las instituciones y realmente son pocas, muy pocas, las que pueden contestar afirmativamente a esta pregunta. La gente en general no está feliz en su trabajo. Por más capacitación, motivación, eventos y fiestas de fin de año que reciban, la gente no está contenta. Y saben ¿qué?, NUNCA LO DICEN – Es por eso que no se sabe, aunque se percibe.

### CONCLUSIONES

Más allá de las gratificaciones, lo más importante en el trabajo y, aquí está la clave, **el compromiso y la satisfacción que le produce al/la empleado/a sentir que está contribuyendo a algo importante**, que ayuda al crecimiento de la empresa y que existe una [cultura corporativa](#) que facilita la vida al/la trabajador/a.

Hay que escuchar a los empleados/as, preguntarles **qué nivel de satisfacción tienen en la empresa y qué es importante para ellos/as**. Para conseguirlo, animamos a llevar a la práctica **5 consejos para fomentar esa felicidad**.

## Buenas Prácticas contra el Estrés

1. **Actos espontáneos.** La parte del cerebro que controla el placer, se estimula hasta cuatro veces más ante un acto agradable e inesperado.
- 2- **Contratar a gente feliz.** Gente positiva, agradable y a la que le guste su trabajo.
- 3- Rechazar el **comportamiento negativo.** La mala educación, los chismes y los insultos, deben desaparecer.
- 4- **Celebrar los éxitos.** Hay que felicitar al empleado/a que consiga algún logro para que sienta que es recompensado/a y de esta forma estimular a los/as demás trabajadores/as.
- 5- **Compartir los fracasos.** Si se celebran los éxitos y se comparten los fracasos, la gente está más abierta a compartir lo que ha hecho mal, a razonar y mejorar para una próxima ocasión.

“Imaginen la vida como un juego en el que ustedes hacen malabaris-mos con **cinco bolas** que arrojan al aire. Las cinco bolas representan: el trabajo, la familia, la salud, los/as amigos/as y el alma. Pronto se darán cuenta de que el trabajo se puede representar con una bola de goma: si cae, rebota. Pero las otras cuatro bolas: familia, salud, amigos y alma, son de vidrio. Si dejan caer una de ellas, quedarán irrevocablemente dañadas. Nunca volverán a ser las mismas”.

Por ello, ser feliz no puede limitarse a la vida profesional. De hecho, somos una sola persona y **todo en nosotros/as está relacionado, la esfera personal, familiar, social y profesional** están íntimamente conectadas a través de nuestra toma de decisiones. Por eso **es vital lograr el equilibrio con la vida personal y saber desconectar del trabajo en los momentos indicados.**

Como Henry Ford, encuentra la alegría en el trabajo, goza cada logro y recompensa cada meta alcanzada. Disfruta las tareas que el día te exige y sonríe frente a cada reto.

Y recuerda cuando el trabajo es un placer, la vida es una maravilla!. Cuando el trabajo es un deber, la vida es una esclavitud.”

Máximo Gorki, escritor ruso.



**Si algún día la tristeza**

Te hace una invitación, dile que ya tienes compromiso con la alegría.



## COLABORACIÓN (Compartir, ayudarnos).

El origen del término colaboración, proviene del latín, que aúna en una sola palabra un significado de gran amplitud y profundidad. De hecho se compone del prefijo “con-”, que es equivalente a “junto”; el verbo “laborare”, que se traduce en “trabajar”, y el sufijo “-ción”, que es sinónimo de “acción y efecto”.

Por lo tanto, la colaboración podría entenderse por aquella acción en un proceso productivo, que conlleva la realización de una determinada acción o [trabajo](#) a través de un [conjunto](#) de personas, bien para lograr un objetivo que es difícil alcanzar de manera individual o que para lograrlo, la persona tendría que haber hecho un esfuerzo mucho mayor de haberlo realizado individualmente en lugar de en un equipo de trabajo. Por ejemplo, en un equipo de fútbol existe una colaboración permanentemente para alcanzar el objetivo conjunto, ganar el partido y/o la competición. Por lo tanto, observamos que el concepto de colaboración, lleva intrínseco las siguientes particularidades:

- Debe realizarse por un conjunto de personas, como mínimo 2.
- Conlleva la realización de una acción productiva.
- Se unifican esfuerzos de varias personas, que permiten lograr el objetivo de manera más fácil.
- Permite lograr un objetivo común, o ayudar a que un/a compañero/a alcance una meta que por sí solo/a no podría haberla conseguido o, su esfuerzo habría sido mucho mayor.
- El trabajo debe ser solidario.

## Buenas Prácticas contra el Estrés

De hecho, cada vez es más común sustituir el concepto de trabajar por el de colaborar en las organizaciones empresariales, ya que este concepto supone, a primera vista, una elección más libre para desarrollar una actividad retributiva, además de añadir el concepto de consecución de un objetivo empresarial común y no meramente el alcanzar una meta de manera individual y aislado/a del resto de compañeros/as.

Por lo tanto, la colaboración podría definirse como una ``acción'' que se presta para que un conjunto de personas o alguien individualmente pueda lograr algún objetivo, que en si no se hubiese realizado de forma colaborativa, podría no haberse conseguido o el lograrlo habría sido mucho más dificultoso, con la particularidad de que, además, poniendo en práctica la colaboración, se consigue incrementar la productividad y el trabajo en equipo.

Entre los beneficios de poner en práctica la colaboración en los entornos de trabajo, podemos citar:

- Su resultado es más enriquecedor, establece mayores lazos de relaciones interpersonales entre los/as componentes del equipo.
- Crea ambientes de trabajo más saludables, basados en el respeto, apoyo, solidaridad y compañerismo.
- Incrementa la calidad del trabajo.
- Se aprovechan mucho más las capacidades de cada integrante.
- Generan ideas y cambios que favorecen una mejor ejecución en la tarea, poniendo en práctica de una manera mucho más eficiente las competencias de cada componente del equipo.

- Promueve el consenso, dado que deben tomarse decisiones continuamente, que se logran alcanzar a partir de un proceso de negociación continuo.

Podría considerarse, que en una sociedad con una marcada visión individualista, el beneficio común queda disipado y relegado a un segundo plano, no siendo valorado por el conjunto, ya que de una manera egoísta, no se colaborará si un miembro del equipo obtiene mayor recompensa que otro/a, la típica falacia de que el YO es más importante que el NOSOTROS/AS. Esa falsa creencia es uno de los impedimentos principales en la puesta en práctica la actitud colaboradora en el equipo de trabajo. Para ser más claros, podemos poner el ejemplo de colaboración en una acción benéfica, como puede ser cooperar voluntariamente en una campaña de donación de sangre. Inicialmente, podríamos pensar que dicha acción beneficia exclusivamente al/la paciente que recibe la sangre donada pero, observándola con mayor perspectiva y desde un enfoque más global, entendemos que el/la voluntario/a ayuda a que la sociedad sea más consciente de la importancia de hacerse donante de sangre y, por consiguiente, en crear una sociedad más solidaria y que exista una empatía entre todos/as sus miembros.

También debe entenderse que la colaboración es una actitud de servicio hacia los demás, ayudando a cualquier persona que lo necesite, con un espíritu de generosidad que producirá en los entornos laborales un ambiente de respeto, apoyo y solidaridad entre el equipo de trabajo.

Actualmente, las organizaciones empresariales más avanzadas están apostando por implantar sistemas de colaboración de responsabilidad colectiva, desterrando la antigua idea de que el trabajo individual es

## Buenas Prácticas contra el Estrés

una responsabilidad exclusiva del individuo que lo/a ejecuta, trasladando a la responsabilidad colectiva para una mayor integración de los miembros del equipo y coordinación.

El mantener siempre una actitud colaborativa es imprescindible para unificar esfuerzos, resolviendo conflictos o impedimentos que van apareciendo en el trabajo, con el fin de alcanzar un fin común y, en la mayoría de ocasiones, obtener un beneficio común. Está en nuestras manos construir ambientes de trabajo dónde la colaboración sea una práctica esencial, para aunar nuestras fuerzas y ayudarnos entre todos/as a conseguir un trabajo digno y de calidad.





### SONREIR

Cuando una **persona** sonr<sup>í</sup>e, en su rostro se dibuja una **sonrisa**. Este término, por lo tanto, se utiliza para nombrar al resultado de **sonreír**, un verbo que refiere a una **risa silenciosa y sutil**.

Puede decirse que la sonrisa consiste en una **expresión** en la cara de un sujeto, que se forma a partir del movimiento de los **músculos** que rodean los ojos y la boca. La sonrisa, por lo general, **refleja alegría, placer o conformidad**.

¿Sabías que sonreímos menos con el paso de los años? Los niños de 3 años sonr<sup>í</sup>en una media de 400 veces al día, al llegar a la edad adulta sonreímos un máximo de 15 o 30 veces. ¿Lo bueno? Que es algo que podemos cambiar por nosotros/as mismos/as.

#### Sonreír ... siempre:

- **Comunícate:** hazlo más y mejor y con una sonrisa en tus labios. Los/as demás serán más propensos a escucharte.
- **Ábrete:** lógicamente no con todos/as tus compañeros/as te llevarás bien, pero trata de que el ambiente esté distendido con la mayoría: son muchas las horas que pasas con ellos/as.
- **Empatiza:** si notas que un/a compañero/a tiene un mal día, muéstrate amable, dispuesto/a a escuchar y a ofrecerle una sonrisa.
- **Positivismo ante todo:** mostrarse positivo/a ayuda a la toma de decisiones y a ver las cosas con perspectiva.

Está demostrado por varios estudios que sonreír produce una reacción química que reduce sustancias relacionadas con el estrés. Por ello, para una empresa, que sus trabajadores/as estén contentos/as, redundará en trabajadores/as productivos/as e implicados/as. Para ello nada como fomentar las actitudes positivas en el trabajo y mostrar agradecimiento hacia el trabajo bien realizado, es decir, cuidando los aspectos psicosociales entre sus empleados/as.

Los empleados/as que ríen y tienen **buen humor** son capaces de enfrentar desafíos en equipo, trabajar con mayor **eficiencia** y todo ello se debe a que laboran en un entorno más agradable.

La sonrisa se puede aplicar en muchas situaciones laborales para relajar el ambiente, pero hay 4 situaciones básicas en las que una sonrisa puede marcar la diferencia:

- Para mejorar la comunicación tanto con compañeros/as como con superiores e inferiores.
- Para romper el hielo: siempre nos podemos encontrar con algunas personas con las que no tengamos el mismo *feeling*, pero una sonrisa ayuda a crear un ambiente distendido.
- Para dar esperanza: animar a un compañero/a o a un subordinado/a aún cuando las tareas no salen bien.
- Para demostrar una actitud positiva y seguridad en la toma de decisiones.

### **Beneficios:**

La sonrisa es un pequeño gesto con grandes consecuencias: exterioriza nuestro estado de ánimo, lo que influye en nuestros sentimientos y emociones positivamente.

## Buenas Prácticas contra el Estrés

Al sonreír nuestro cerebro segrega *betaendorfinas*, unas sustancias que ayudan a relajarse, combaten la depresión, e incluso estimulan el sistema inmunológico.

Las tres sustancias químicas que se asocian al estrés son: cortisol, L-Dopa y adrenalina. Las dos primeras se pueden reducir en un 40% al sonreír, y la última hasta un 70%.

La sonrisa puede:

- Disminuir el estrés.
- Aumentar la tolerancia.
- Elevar el umbral del dolor.
- Ejercitar y relajar la musculatura.
- Elevar el estado de ánimo.
- Mejorar la autoestima.
- Aumentar la memoria y el pensamiento creativo.
- Mejorar las relaciones sociales.
- Fomentar un mayor nivel de implicación.

Existen beneficios psicológicos y sociales de la sonrisa. La mayoría de ellos sólo aparecen cuando la sonrisa es genuina: la conocida como [sonrisa de Duchenne](#), la mejor representación externa de gozo. Es posible diferenciar una sonrisa Duchenne de una falsa porque en la verdadera las mejillas y los extremos de la boca se levantan, se muestran los dientes y se forman arrugas en los lados de los ojos.

Es importante sonreír:

**1. Para ser más feliz.** Sonreír tiene un efecto muy positivo sobre ti mismo/a. La **propiocepción** es un sistema de comunicación de doble sentido entre tu cerebro y tu cuerpo. La vía conocida es la que va del cerebro a tus músculos cuando algo te pone contento/a y tu cerebro le da la orden a tu cara de que sonría.

Intenta sonreír un poco más, incluso en los días tristes: empezarás a sentirte mejor.

**2. Para provocar emociones positivas:** Sonreír no sólo te alegra a ti, sino que también envía la señal a aquellos/as que te rodean de que eres una persona social, confiable y cercana. Y además es evolutivamente contagioso.

En resumen: cuando sonríes, te sientes bien. Cuando los demás te ven, sonrían también. Y cuando sonrían, se sienten bien.

**3. Para que confíen en ti.** Una sonrisa auténtica es una señal de que somos alguien en quien se puede confiar. Cuando las personas cooperan tienden a mostrar más sonrisas genuinas, y eso a su vez hace que sean percibidas como más generosas y extrovertidas.

**4. Sonreír para encontrar soluciones.** Las personas bajo presión o en condiciones de estrés tienden a reducir su visión periférica y centrarse tan sólo en lo que tienen enfrente, el efecto llamado como **visión túnel**. Y no tan sólo ocurre a nivel visual, sino que a nivel resolutivo también dejamos de contemplar ideas más allá de las que tenemos delante de las narices.

¿Encallado en algo? Acuérdate de sonreír mientras buscas la solución.

**5. Sonreír para mejorar la salud.** Algunos estudios científicos han probado que sonreír libera endorfinas, serotonina y otros analgésicos naturales que produce nuestro cuerpo. También se ha asociado la

## Buenas Prácticas contra el Estrés

sonrisa a la reducción de los niveles de hormonas causantes del estrés (adrenalina, cortisol y dopamina) y la disminución de la presión arterial. Podría decirse que sonreír es casi un fármaco natural.

Y no sólo ahí se limitan sus beneficios. Tan sólo por el mero hecho de ver a alguien sonriéndonos, generamos niveles de estimulación sobre nuestro cerebro y corazón parecidos a los que recibiríamos si comiéramos **2.000 tabletas de chocolate o ganáramos 12.000 euros**.

Así que sonríe y empatiza con la gente que lo esté pasando mal: no sólo les apoyarás, sino que también les aliviarás el dolor.

### Aspectos negativos:

“Imaginemos estar 8 ocho horas por día, 5 días a la semana, 20 días al mes y 50 semanas al año con personas negativas, pesimistas y sin sonreír. Pesimismo, negatividad, y desagradecimiento son tres elementos de un contexto que condiciona al comportamiento humano y lleva al desastre en el resultado, pésimas relaciones y grandes cuotas de malestar. Una organización que no trate de desarrollar actitudes positivas, optimistas y agradecidas, tarde o temprano se dirige a su perdición y un/a gerente que no atienda con sumo cuidado estos aspectos no va a estar cuidando a la empresa por el contravalor que recibe con su salario”.

### Un ambiente negativo puede:

- Condicionar el trabajo.
- Disminuir el compromiso de los trabajadores/as.
- Crear conflictos.

### Conclusiones:

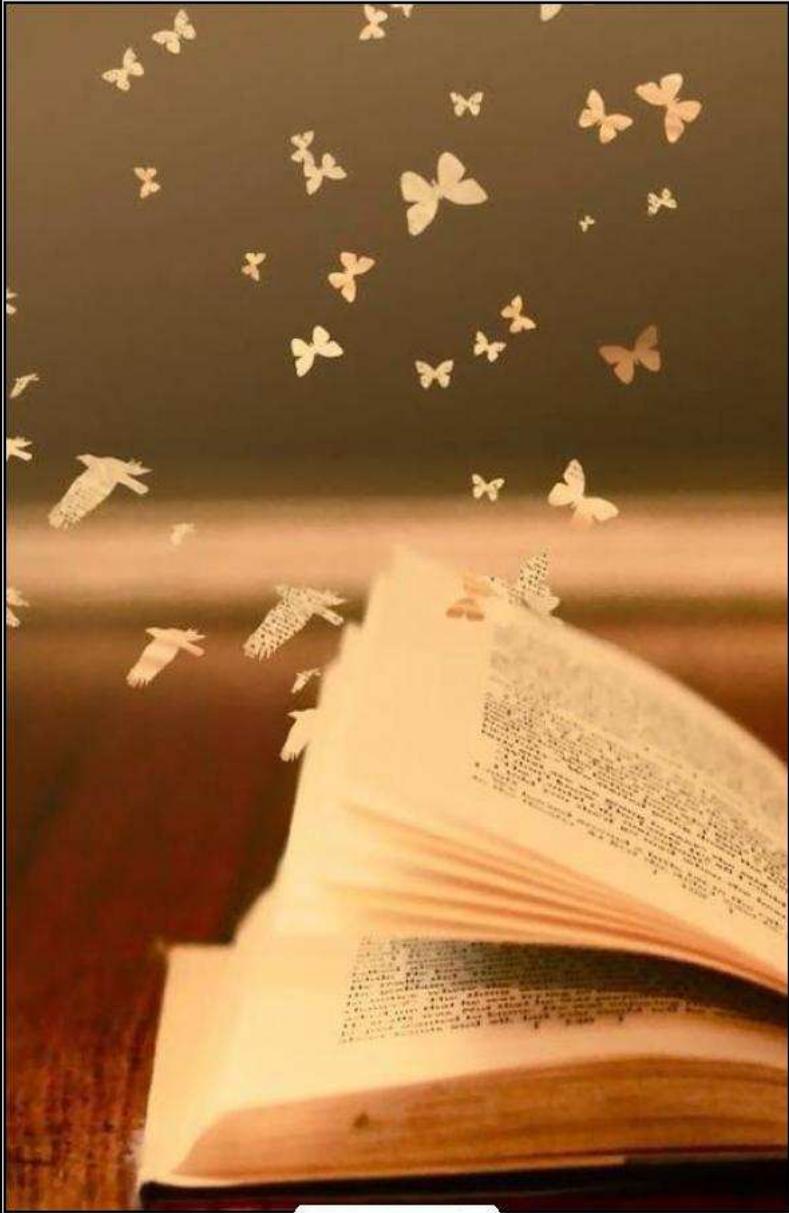
“Al mal tiempo buena cara”. En muchas ocasiones hemos escuchado esa expresión, sobre todo cuando nos enfrentamos a situaciones difíciles. ¿Pero existe alguna verdad en esa frase hecha? Sentirnos bien a menudo nos hace sonreír, sin embargo, ¿puede funcionar la sonrisa también en la otra dirección? ¿Realmente sonreír puede ayudarnos a sentirnos mejor?: Sonreír cuando se está padeciendo una situación de estrés ayuda a frenar los efectos nocivos del nerviosismo sobre el organismo, al reducir la frecuencia cardíaca. Además, las personas que sonríen se recuperan mejor de los eventos estresantes pasados.

Según los/as especialistas, cuando estás contento/a ves el futuro con mayor **optimismo** y tienes la sensación de que todo saldrá bien. De esta forma te sientes más motivado/a para concretar tus proyectos. Reír en el **trabajo** evita la **tensión muscular**, reduce el **estrés** y elimina **calorías**. Al sonreír se activan 400 **músculos** del cuerpo. Los/as expertos/as señalan que reír 100 veces equivale a una rutina de **ejercicio** de 10 minutos.

Recuerda, tú puedes crear el hábito de **sonreír** ante las complicaciones propias del **trabajo**, así en situaciones de crisis podrás ver con mayor claridad y encontrar una mejor solución a los problemas laborales.

Ya sabes ... **sonríe más y haz que en tu entorno laboral también lo hagan.**





## COMPRENSIÓN

Es la facultad, capacidad o perspicacia para entender las cosas.

Desde que nacemos comenzamos a interactuar con los demás y está demostrado que el ingrediente absolutamente indispensable para llevarse bien es la comprensión.

Es la actitud tolerante para encontrar como justificados y naturales los actos o sentimientos de otros. Cuando nos sentimos comprendidos/as entramos en un estado de alivio, tranquilidad y paz interior.

Es cierto que las relaciones humanas suelen deteriorarse cuando no hay comprensión. Existen muchas personas que se niegan a aceptar las diferencias en todos los niveles. Lo diferente puede alertar en sentido negativo.

Comprensión es tolerancia o paciencia frente a determinadas situaciones.

Hay diferentes tipos de comprensión:

- Lectora
- Oral

**La comprensión lectora** se conoce como la que se adquiere mediante el desarrollo de significados, con ideas de un texto, y a la posibilidad de establecer vínculos entre éstas y otras ideas adquiridas con anterioridad. Por eso es un proceso bastante complejo y ambiguo.

Los factores que influyen en la comprensión de la lectura son: el/la lector/a, la lectura en sí, los conocimientos que la persona o personas tengan de antemano y las formas que se utilicen para realizar dicha acción.

## Buenas Prácticas contra el Estrés

**La comprensión oral** exige el intercambio entre las fuentes informativas y el uso que se haga de ellas, es decir, que el conocimiento de la lengua podrá ayudarnos a comprender el proceso de comunicación y saber si la información que recibimos es relevante o no.

Hay otras circunstancias que intervienen también en la comprensión oral como son: el lenguaje hablado, que se encuentra codificado en diferentes sonidos y es totalmente diferente al lenguaje escrito.

Para comprender los mensajes, el cerebro realiza unas determinadas funciones, primero distingue del mensaje lo que puede ser útil del resto, separando los ruidos de las palabras, por ejemplo, después decodifica los aspectos acústicos y consigue extraer el sentido del mensaje, es entonces cuando puede hablarse de comprensión, conociendo solamente el significado de las palabras, no es suficiente para comprender de qué se está hablando.

Es necesario enfatizar que la comprensión, es y debe ser, fruto de la razón, de pensar en los demás, de ser capaces de ver las cosas desde el punto de vista ajeno.

Para que esa comprensión se haga de manera consciente, tenemos que saber si hacemos lo necesario para:

- Aprender a escuchar e intentar en la medida de lo posible no dejarnos llevar por el primer impulso, o las emociones (enojo, tristeza, desesperación, ...) Si hablamos nosotros/as a la vez, no prestaremos atención a los/as demás, por eso es importante saber escuchar de forma eficaz, requiere concentración. Es adecuado mirar a los ojos de quien habla, para que se de cuenta de que estás tratando de entender lo que dice, y a la vez que note que le prestas toda tu atención. Demostrar también con el cuerpo que se le está

escuchando. Repetir lo que hemos entendido para que vean que lo hemos percibido perfectamente.

- No hacer juicios prematuros, primero hay que conocer todos los aspectos que atañen a la situación, hay que preguntar.
- Distinguir si lo sucedido, ha sido de manera involuntaria o voluntaria producto de sentimientos o a causa de un descuido.
- Pensar como reaccionaríamos nosotros/as al vernos en la misma situación.
- Buscar las posibilidades y opciones de solución, ya que es la parte más activa de la comprensión, puesto que no nos limitaremos sólo a conocer y escuchar lo sucedido.
- Proponer una estrategia o facilitar los medios necesarios que puedan dar una alternativa al alcance de la persona.

La comprensión puede pedirse o transmitirse a través de palabras o actitudes.

Por tanto, la falta de comprensión en las relaciones humanas suele producir enfados, frustraciones, conflictos y separaciones. Cuando se reacciona constantemente ante todos los acontecimientos que conllevan discrepancias a nivel cotidiano, podemos convertir la vida en una auténtica batalla sin fin. Esto, sin darnos cuenta, nos lleva a un deterioro físico importante, pues se sabe que las actitudes negativas en la vida disminuyen la capacidad del sistema inmunológico y en determinadas ocasiones llega a ser la causa de una verdadera enfermedad.

### **LA COMPRENSIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL**

Siendo la comprensión un proceso de creación mental por el que, partiendo de ciertos datos aportados por un emisor/as, el/la receptor/a

## Buenas Prácticas contra el Estrés

crea una imagen del mensaje que se le quiere transmitir. Para ello, es necesario dar un significado a los datos (cualquier información que pueda ser utilizada para llegar a comprender un mensaje) que recibimos pudiendo ser de diferentes tipos: palabras, conceptos, relaciones, implicaciones, lingüísticos, culturales, sociales, etc.

Es inevitable e imposible que realicemos interpretaciones de los datos que recibimos, todo es susceptible de ser deducido, aunque a veces sea inconscientemente.

Debido a ello, pueden existir enfrentamientos, malos entendidos, malas intenciones, intereses ocultos, fallos en las vías de comunicación, etc.

Las relaciones interpersonales en el trabajo constituyen un papel crítico en las empresas. Aunque la calidad de esas relaciones en sí no bastan para incrementar la productividad, su pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal.

Diferencias individuales y culturales a veces pueden complicar las relaciones interpersonales, como pueden ser la educación, la política, la posición social, la religión, la personalidad...

En la vida laboral, la mayoría de las desavenencias ocurren por medio de la comunicación oral, (con tono hiriente) o dicho de otro modo, verbal, física, comprensión lectora, a través de mensajes, escritos o cartas, o con el lenguaje corporal.

Una falta de comprensión puede llevar a las personas en su ámbito laboral a actuar como si la otra persona (con la que tienen desavenencias), no existiera y puede hacerle el vacío, negarla, o darle la espalda .

Hay que aprender a escuchar ( se puede aprender mucho escuchando),

generalmente no sabemos o no prestamos oídos bien a los/as demás. La escucha activa no es asentir con la cabeza de vez en cuando, para dar señales de que estamos de acuerdo. Hay que comprender que eso no es escuchar, ya que para hacerlo hay que estar totalmente presente en la conversación, oír lo que se nos dice, sentir lo que nos están expresando con gestos, o con el cuerpo.

Se trata de escuchar bien, preguntando con curiosidad, (son auténticas llaves que abren nuevas fuentes, y no contribuir a cerrar puertas), hay que demostrar auténtico interés por conocer los acontecimientos.

El proceso de comprensión no es una evolución pasiva, exige por parte del/de la receptor/a tanta o más actividad que el proceso de expresión. Porque consiste en: aislar, identificar y unir de forma coherente unos datos externos con las reseñas de las que disponemos.

Entenderemos entonces que si bien la labor que tenemos que realizar para comprender en cada una de las situaciones es la misma, la diferencia estribará en los medios y los datos que tendremos que manipular para poder llegar a hacerlo.

Un ejemplo de comprensión seria: Alguien da su versión sobre una película que acabamos de presenciar, todo es negativo para esa persona, al intentar hacerle cambiar de idea ya que a los/as demás nos ha gustado, cree que estamos todos/as en su contra, intentamos hacerle entender que la ambientación, la fotografía, el argumento, los/as actores/actrices, la música eran dignos de admiración, él/ella entonces reconoce que tenemos razón, que no todo era pésimo, hemos compartido unas risas y al final ha terminado reconociendo que la película no ha sido del todo mala, ha comprendido que dentro de lo mala que le parecía había algo que merecía la pena.

## Buenas Prácticas contra el Estrés

Ejemplo de comprensión en el ámbito laboral sería: Ha entrado una persona nueva en el departamento en el cual trabajamos, parece tímido/a, puede sentirse rechazado/a porque puede que para algunas personas represente un peligro, no le/la conocen, tienen miedo, creen que de alguna manera les/as puede desestabilizar y la perciben como una amenaza. La hemos invitado a la sala de refrigerio y compartido con él/ella unos buenos momentos, la hemos intentado comprender al estar cortado/a por la novedad que significaba el trabajo nuevo, hemos procurado que se sintiera cómplice y al retomar nuestro trabajo cuando levantamos la mirada le/la encontramos sonriendo, ha costado tan poco darle un poco de comprensión que ha valido la pena.

Gracias a la comprensión, la facultad o capacidad de que disponemos los individuos para comprender y penetrar las cosas que conforman y conviven en este mundo.

Hay que saber que no podemos vivir controlando constantemente las situaciones, las circunstancias y a las personas, porque es imposible, por mucho que nos empeñemos, y se nos irá la vida en ello.

Pero lo que sí podemos controlar son nuestras actitudes y comportamientos con comprensión. Además de proporcionar tranquilidad y bienestar a nosotros/as mismos/as, a la vez, se la otorgaremos a los demás, y con ello podemos reducir, incluso eliminar ansiedades, inquietudes e inseguridades porque la comprensión es lo que realmente necesitan y quieren las personas.

Es importante resaltar que el ser humano tiene la necesidad de comprender y ser comprendido/a. Las personas que disponen y son capaces de desarrollar la capacidad de la comprensión, serán aptas para entender cuantas cosas se les presenten.

La comprensión hay que transmitirla también, eso es fundamental en todo tipo de relaciones. Las personas agradecen que, en un momento dado, alguien les diga: "comprendo cómo te sientes", "tienes todo el derecho a expresar lo que sientes". De esta manera la persona se sentirá apoyada y al mismo tiempo le proporcionaremos tranquilidad.

La comprensión pasaría a ser considerada una habilidad más que una actitud: es como abrir más los ojos, y darnos cuenta de que como seres humanos que somos, a veces actuamos inadecuadamente; la mayoría de las veces nos solemos comportar con impulsividad más que guiados/as por la lógica y la racionalidad.

La comprensión tenemos que utilizarla también para interpretar que cuando una persona se comporta de forma irracional, muchas veces hay un motivo que explica su conducta, y tenemos que pensar que si nosotros/as nos encontráramos en esa misma situación, probablemente actuaríamos de forma parecida.

Tenemos que aprender a aceptar a las personas tal y como son, porque la perfección no existe, por lo tanto, es muy saludable intentar buscar lo bueno a nuestro alrededor.

Hay que adquirir la costumbre de pensar siempre en positivo.

Todos los/as trabajadores/as aportan sus conocimientos laborales, culturales y sociales, costumbres a sus puestos de trabajo, mientras todos/as valoremos esa contribución para enriquecer el trabajo, este aportará mayores beneficios en todos los sentidos.





Aprendí,

que hay que tener paciencia para ser feliz...

## PACIENCIA

*Una noche estrellada decidí mirar al cielo y pensé ¿cuánto tiempo necesitaría para contar todas estas estrellas? La Paciencia respondió: tómate el tiempo que necesites.*

La **Paciencia** es la capacidad para tolerar soportar una determinada situación sin nerviosismos ni pérdida de la calma. Podría decirse que una persona paciente es aquella que no se suele alterar.

Con origen en el vocablo latino *patientia*, la palabra **paciencia** describe la capacidad que posee una persona para **tolerar, atravesar o soportar** una determinada situación sin experimentar nerviosismo ni perder la calma. De esta manera, puede decirse que un individuo con paciencia es aquel/lla que **no suele alterarse**.

Cuando una persona o situación acaba con la paciencia de alguien, logra que la persona entre en un estado de agobio en donde se cansa, se irrita y no soporta más esa realidad y las consecuencias pueden ser muy variadas que van desde brotes airados de violencia hasta el alejamiento o darse por vencido/a. La paciencia es la facultad también de: **“Aprender a aguardar por alguien o algo sin perturbarse durante la espera, la capacidad de llevar a cabo diferentes planes o tareas sin permitir que la ansiedad arruine el objetivo, o la lentitud con la cual se desarrolla una actividad que exige precisión y minuciosidad”**.

Por donde lo miremos la paciencia guarda una relación estrecha con la calma y la paz. Es muy común observar cómo se confunde el ser paciente con el ser pasivo ya que el primer concepto es una facultad que es sinónimo de fortaleza perseverancia y suele ser el pilar fundamental para el desarrollo personal y profesional mientras que la pasividad se

## Buenas Prácticas contra el Estrés

da a quienes les falta un compromiso frente a la vida y los obstáculos propios de la realidad.

**La paciencia** es el valor que hace a las personas más tolerantes y que las capacita para comprender y sobrellevar los contratiempos y las adversidades con fortaleza, a sabiendas de que solo el actuar con paz interior e inteligencia para utilizar los conocimientos necesarios e identificar las oportunidades disponibles para poder actuar de manera correcta frente a las diversas situaciones que se nos pueden presentar en la vida y sobre todo, en el camino hacia el logro de nuestras metas. Reconocer además, que la impaciencia, la desesperación, la apatía y la falta de voluntad siempre serán nuestros más difíciles obstáculos en el logro de nuestros sueños.

Las personas que hacen de **la paciencia** un valor, siempre disfrutarán de las recompensas que esta ofrece en todas las circunstancias de la vida: En las relaciones humanas, en las relaciones de pareja, en los estudios, en el trabajo, en la búsqueda de trabajo, recursos económicos, en toda circunstancia se debe aprender a esperar, sin dejar de trabajar por lo que se quiere.

De igual manera podemos asegurar que las personas que asimilan y viven la paciencia como un valor podrán desarrollar la sensibilidad para afrontar las dificultades conservando la calma y el equilibrio interior, y así logrando comprender mejor la naturaleza de las circunstancias, generando paz y armonía a su alrededor y esta actitud conspira para el logro del éxito.

### **Beneficios**

Cada vez somos más impacientes y queremos resultados o gratificaciones inmediatas, sin embargo se puede aprender a ser paciente

porque **LA PACIENCIA TIENE BENEFICIOS**.

Tener un clima laboral adecuado, depende mucho de las relaciones con nuestros **jefes/as** y **colegas** o algunos imprevistos que pasan en el trabajo que pueden afectarnos. Pero, esto es remediable con 10 **consejos** que debes de seguir para no perder el control:

**1. Organízate.** Para no sentir molestia al hacer el trabajo, lo mejor es organizarte con las tareas laborales.

**2. Evita la compañía de personas negativas.** Si no puedes soportar ciertas actitudes de un colega, trata de no dar oportunidad para sostener una conversación. De esta manera, se evitará que todos/as volteen para ver tu reacción negativa.

**3. Mantén una buena actitud frente a eventuales problemas laborales.** Lo recomendable es discutir de manera **serena** y **positiva** para lograr un acuerdo.

**4. Cambia de tema.** Si no quieres contestar o seguir la corriente de temas incómodos o molestos, es mejor iniciar otra conversación para que esa persona no se dé cuenta que no estás interesada en perder tiempo dentro del **trabajo**.

**5. Acepta a las personas tal y como son.** Es decir, si es mandón/a, hay que dejarlo ser porque es parte de su **personalidad** y entender su manera de expresarse. Tan sólo preocúpate por hacer bien tu trabajo.

**6. Seguridad ante todo.** No demuestres nunca lo que te da **cólera**. Si escuchas un comentario negativo de tu manera de trabajar, no debes de preocuparte si no viene de tu jefe/a ni afecta tu puesto de trabajo. No te preocupes. Si sabes que tus resultados van por **buen camino**, no dejes de **confiar** en ti.

## Buenas Prácticas contra el Estrés

**7. No todo puede resultar como lo planeabas.** Ten la mente abierta ante los cambios de **planes**, incidentes, tareas nuevas que te deleguen, ya que el trabajo nos exige de diferentes formas cada día.

**8. No pierdas el tiempo por problemas técnicos.** En esos minutos en que el sistema o internet esté lento, revisa el correo, limpia los archivos que ya no necesites y organiza tus papeles.

**9. Todo llega a su tiempo.** Para llegar al éxito se necesita tiempo y **dedicación**.

**10. Deja ir lo que no puedes solucionar.** Si hay un problema que no tiene solución, no te **estreses** y sigue con otra cosa hasta que te sientas más relajado/a para consultar o se te ocurra algo para solucionarlo.

### **Consecuencias negativas.**

Hay muchas situaciones en el lugar de trabajo que pueden hacer que las personas pierdan la paciencia. No hay necesidad de enumerarlos, sólo mirar la jornada de trabajo promedio, y encontrarás muchas ocasiones, en las que tú, o alguna otra persona en el trabajo, perdió su paciencia.

Perder la paciencia provoca ira, daño en las relaciones e infelicidad, entre otros . Esto también puede hacer que digas y hagas cosas que lamentes más tarde.

También es posible que se pierdan oportunidades de ascenso si pierdes rápidamente la paciencia con la gente, colegas o clientes.

Nos desvivimos mientras intentamos alcanzarlo todo lo más rápido posible y, en ocasiones, **ponemos en juego hasta nuestra salud física y mental**. Esto nos lleva a plantearnos si realmente hay algo que podamos hacer para aprender a tomarnos las cosas con calma o si se trata

de un rasgo de nuestra personalidad que no podemos cambiar.

La impaciencia puede traer consigo consecuencias más o menos relevantes tanto para nuestra salud como para nuestra vida cotidiana y es ahí donde debemos estar atentos/as. A veces **nos impacientamos por cosas insignificantes** que hacen que estemos todo el día de mal humor o que adoptemos un estilo de vida que nos lleve a vivir en una situación de constante impaciencia.

No es de extrañar que surjan otro tipo de **trastornos más serios**, como obsesiones por intentar solucionar los problemas, inseguridad, frustración, estrés o problemas de corazón. Nos atacan las úlceras, las migrañas, las depresiones, mientras la sombra del estrés planea sobre nuestras cabezas.

### CONCLUSIONES

Actualmente, nuestras vidas se desarrollan a un ritmo acelerado. A tal punto que todo pasa por hacer y llegar con prisa, también para resolver nuestros asuntos personales y del trabajo, surgiendo muchas veces roces con personas que a lo mejor pudiéramos evitar.

Lo que ocurre es que todo lo que queremos tiene que ser “ya”, ocasionando que nuestra vida cotidiana no tenga sensatez y uno/a sea menos amable hacia los/as demás. Tal es así, que todos/as estamos inmersos/as en una época denominada “prisa”. Aquí debemos detenernos y pensar un poco sobre el valor de la paciencia, ya que si no nos sentiremos cada vez más molestos/as con esa carrera que llevamos, y que es nuestra propia vida, que es única.

¿Ves ahora, lo importante que es ser paciente?

## Buenas Prácticas contra el Estrés

Decía **Confucio** “que *quien no tiene paciencia ante los pequeños problemas de la vida, cuando lleguen las grandes dificultades, se sentirá bloqueado/a, incapaz de reaccionar*”.

La paciencia es una virtud que no todo el mundo sabe o puede gestionar o propiciar.

Casi nadie nos enseña que, cuando llegamos a este mundo, las cosas no acontecen tal y como nosotros queremos. Tampoco nada nos asegura que, por mucho que nos esforcemos en algo, vaya a suceder o que se dé aquello que nosotros/as esperamos.

Ser paciente requiere, por encima de todo, no claudicar, no rendirnos. Si algo no ocurre tal y como nosotros deseamos, no debemos abandonar dicho propósito, porque la paciencia es también calma y confianza.

***“Si eres paciente en un momento de ira, escaparás a cien días de tristeza.”***

***“La paciencia no es sólo esperar, sino tener una buena actitud cuando se espera. Ese es uno de los secretos de los/as triunfadores/as.”***





### CONFIANZA

Como definición de confianza, podríamos indicar que es la esperanza firme que una persona tiene de que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra persona actúe como se espera.

La confianza es un sentimiento individual a través del cual se establecen unos vínculos y creencias entre dos o más personas, habilitando a que NO se produzcan celos ni miedos en el intercambio de información entre varios/as personas, conociendo de antemano que el comportamiento entre ellos/as va a ser honesto y coherente, siendo imposible la utilización de dicha información para el beneficio de una de las partes en perjuicio de la otra.

En un ideal de equipo de trabajo, la confianza es uno de los pilares que sostiene al mismo. Esa confianza posibilitará a que la toma de decisiones y el intercambio de información sea eficiente y no existan discrepancias superfluas en las discusiones sobre un proyecto. Sin embargo, no debemos confundir que surjan diferentes puntos de vista o aportaciones con diferentes opiniones en la manera de ejecutar una tarea. Esa aportación de ideas dispares no solo no entorpece el proceso productivo, sino que más bien posibilita un enriquecimiento de este, logrando un trabajo en conjunto consensuado.

La confianza no es algo que aparezca y ya se mantenga por si sola en el equipo de trabajo. Es un concepto que debe cultivarse, dejarlo que crezca el departamento y, una vez se encuentre en un estado de madurez, deberá cuidarse y mantenerse día a día, a través de todos los actos, expresiones, comportamientos, etc. de cada uno/a de los/as miembros que componen el equipo. Por eso mismo, podemos entender que la confianza es un concepto muy difícil de lograr y, por el

contrario, de extrema facilidad para hacerlo desaparecer de las bases de comportamiento de los/as trabajadores/as del equipo de trabajo.

Para mantener la confianza, es necesario que además del comportamiento del individuo, se den unos factores externos al equipo, que permitan la confianza entre los/as miembros. Es aquí donde los/as directivos/as y mandos intermedios/as de las organizaciones deben favorecer la aparición y perpetuación de la confianza entre sus colaboradores/as. En este sentido, al igual que en las relaciones interpersonales, es muy sencillo que los/as mandos con responsabilidad de una organización realicen acciones para evitar la confianza entre sus trabajadores/as, propiciando conflictos entre ellos/as, pero, sin embargo, es especialmente difícil implantar medidas que logren alcanzar la confianza entre los/as componentes de un grupo de trabajo.

Sin embargo, “nadie dijo que fuese fácil”, pero las ventajas de tener un equipo de trabajo cohesionado y con sentimiento de confianza entre sus miembros, reporta a la organización multitud de beneficios, como pueden ser:

- Mayor productividad en los proyectos desarrollados por el equipo.
- Ambientes de trabajo saludables especialmente desde la perspectiva psicosocial.
- Comunicación de calidad y efectiva.
- Disminución de pérdidas en tiempos de trabajo.
- Solución de problemas de una manera más eficaz.
- Aumento de la creatividad e innovación en el desarrollo de los proyectos de trabajo.

## Buenas Prácticas contra el Estrés

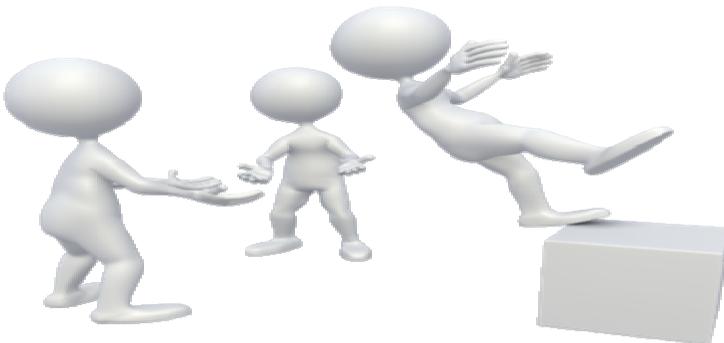
Un aspecto a tener muy en cuenta es que, en los procesos de ascenso de un/a trabajador/a, la confianza es un elemento clave para poder liderar su equipo de trabajo. Como es bien conocido, el ascenso de un/a trabajador/a por parte de la dirección de la organización no lleva, en multitud de ocasiones, que ese/a trabajador/a se convierta en líder de su equipo de trabajo y, por lo tanto, podrían aparecer, a posteriori, conflictos de reconocimiento y, en consecuencia, limitaciones para el desarrollo eficiente y del buen clima laboral en el entorno de trabajo. Por todo ello, el/la líder de un equipo de trabajo debe generar confianza entre sus subordinados/as, ya que de lo contrario será imposible alcanzar un grado de liderazgo excelente y, en consecuencia, el/la líder, deberá cultivar y mantener la confianza en su equipo de trabajo, poniendo en práctica en todas sus actuaciones y comportamientos:

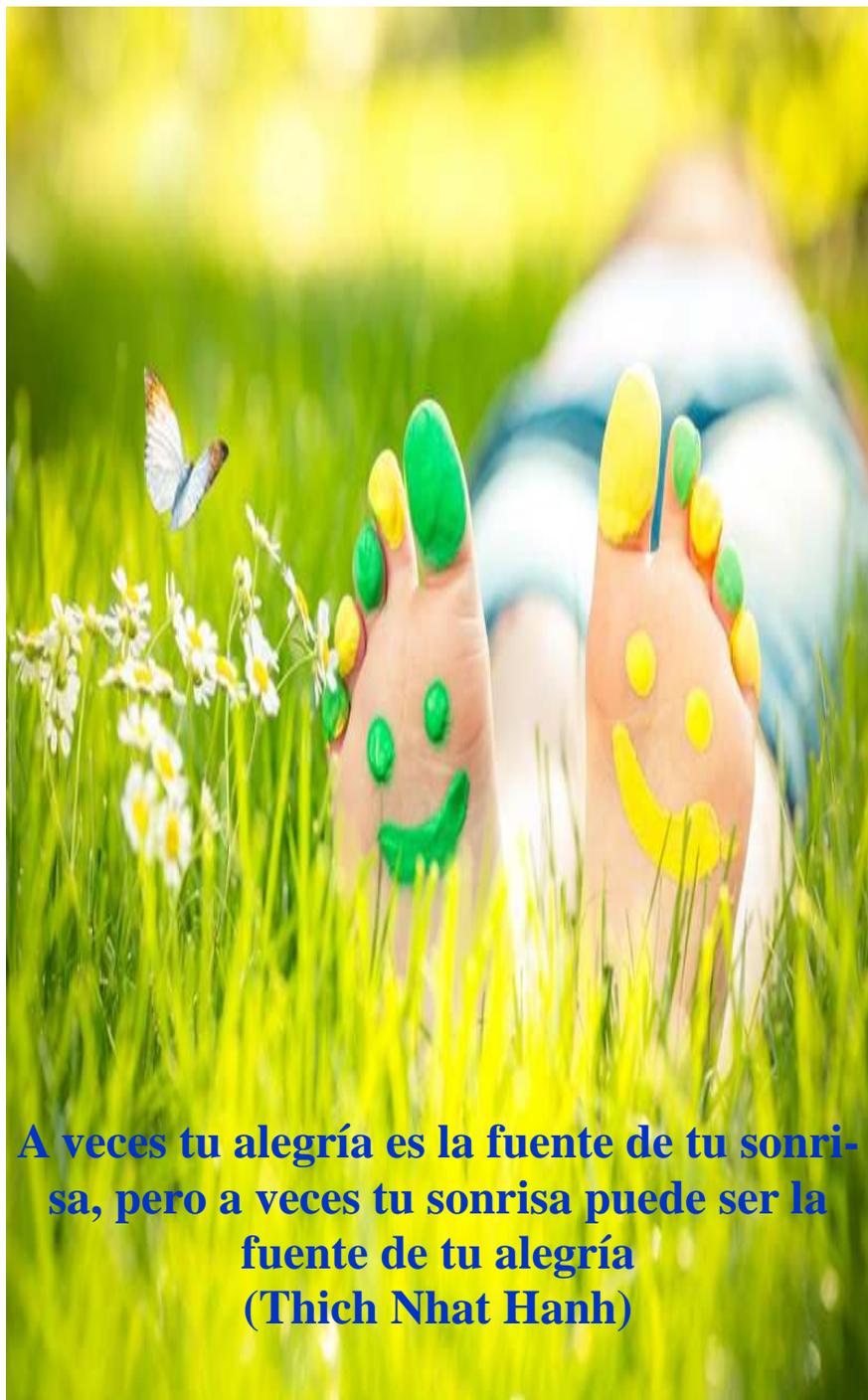
- **Sinceridad:** se debe actuar con transparencia en la dirección de los equipos, generando la misma coherencia en el comportamiento que en el mensaje transmitido, ya que del contrario, el equipo percibirá que el/la responsable no habrá actuado de manera sincera.
- **Integridad:** evitando que factores externos puedan modificar la conducta deseada del compañero/a. Es necesario que antes de tomar una determinada decisión o acción, observar y tener en cuenta todos los factores para que posteriormente no puedan modificar la actuación de un líder.
- **Competencia y capacidad,** proyectando en el equipo las cualidades que te permiten liderar el equipo y potenciándolas. Pero cuidado, estas capacidades se muestran en cada uno de los actos que se realizan, no verbalmente ni adoptando una actitud narcisista, que más que propiciar la aceptación por parte del equipo, podría generar lo contrario, el rechazo.

- Comunicación: es el aspecto fundamental, manteniendo informado al equipo de trabajo sobre los cambios y acontecimientos que le afecten dentro de la organización, con carácter fluido y, siendo aconsejable que sea rápida y efectiva, transmitiendo con claridad, evitando que se genere rumorología.

La confianza no se generará transmitiendo el mensaje que el/la receptor/a desea escuchar. Es infinitamente mejor para mantener e incrementar la confianza dentro del grupo, transmitir el mensaje veraz y con argumentación. Hay que saber comunicar aspectos negativos, porque siempre aparecerán, pero se deben informar desde el respeto y con las argumentaciones adecuadas. Se debe saber decir que NO, pero que ese NO esté justificado y motivado por unos hechos.

El desarrollo de la confianza siempre debería asentarse sobre las bases de la honestidad y la coherencia en el mensaje verbal y no verbal, la proyección de nuestra imagen sobre el equipo de trabajo, mostrando lealtad y una actitud receptiva, permitiendo las aportaciones de otros/as miembros del equipo aunque sean diferentes a las nuestras, pero que enriquecerán aún más el proyecto o la acción productiva, que ayudarán a un trabajo en equipo eficiente, siendo una herramienta necesaria para lograr los objetivos conjuntos.





**A veces tu alegría es la fuente de tu sonrisa, pero a veces tu sonrisa puede ser la fuente de tu alegría  
(Thich Nhat Hanh)**

La UGT-Illes Balears dispone de una Oficina Técnica de Salud Laboral ubicada en la sede de Palma, C/. Font i Monteros nº 8.

El objetivo principal de esta Oficina es promover la cultura preventiva y mejorar las condiciones de seguridad y salud en los centros de trabajo.

### Atención gratuita dirigida a:

- Delegadas y Delegados de prevención
- Trabajadores/as
- Pequeñas y medianas empresas
- Público en general

### Objetivos:

- Fomentar la cultura preventiva tanto en el seno de la empresa como en la sociedad en general.
- Proporcionar apoyo cualificado en materia en PRL.
- Difundir las novedades legislativas en materia de salud laboral
- Acercar y difundir tanto las distintas “herramientas” preventivas como las áreas de su actuación y aplicación.
- Realización de campañas específicas y genéricas de información hacia trabajadores y trabajadoras, empresarios y sociedad en general.

### Equipo de profesionales

El Gabinete Técnico de Prevención de Riesgos Laborales de la UGT-Illes Balears dispone de personal técnico cualificado y con gran experiencia, además tienen el apoyo de expertos en temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo y con la mejora de las condiciones de trabajo.

### Ofrecemos

- Atención personalizada
- Asesoramiento técnico en materia preventiva
- Documentación, legislación, guías técnicas sobre seguridad y salud.
- Asesoramiento técnico en el Comité de Seguridad y Salud
- Elaboración de informes y estudios, publicaciones y realización de informes técnicos
- Análisis y valoración de los sistemas de gestión de la prevención implantados en las empresas.
- Participación en visitas de inspección ante la Autoridad Laboral y en la empresa.

