



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MÉXICO**

---

**FACULTAD DE DERECHO**

**“AUTOCUIDADO DEL FACILITADOR PARA EVITAR EL  
SÍNDROME DE BURNOUT.”**

**E N S A Y O**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN  
DECONFLICTOS**

**P R E S E N T A**

**CLAUDIA GUADALUPE ANTONIO SÁNCHEZ**

**ASESOR:**

**DR. EN D. GUSTAVO AGUILERA IZAGUIRRE**

**REVISORES:**

**DR. EN D. RAFAEL SANTA CRUZ LIMA.  
DR. EN D. RAUL HORACIO ARENAS  
VALDES.**



**CIUDAD UNIVERSITARIA, OCTUBRE DE 202**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN ..... 1

### **CAPÍTULO I. MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

1.1 Mediación

1.2 Conciliación

1.3 Negociación

1.4 Arbitraje

1.5 Justicia Restaurativa

1.6 Principios de los MASC.

### **CAPÍTULO II. EL SÍNDROME DE BURNOUT.**

2.1 Antecedentes del Síndrome de Burnout

2.2 Causas que provocan el Síndrome de Burnout

2.3 Síntomas del Síndrome de Burnout

2.4 Consecuencias del Síndrome de Burnout

2.5 Diagnóstico del Síndrome de Burnout.

2.6 Estrategias de intervención frente al Síndrome de Burnout

### **CAPÍTULO III. AUTOCUIDADO DEL FACILITADOR**

3.1 Perfil de facilitador

3.2 Autocuidado

3.3 Autoestima

3.4 Cuidarnos desde lo personal

3.5 Cuidarnos desde lo profesional

3.6 Estrategias de autocuidado

3.7 Inteligencia emocional

3.8 Resiliencia

3.9 Repercusiones de autocuidado en el facilitador

## INTRODUCCIÓN

Los Medios Alternos de Solución de Conflictos (MASC), han logrado transformar la justicia en México, ya que a través de la mediación, conciliación, negociación, arbitraje y justicia restaurativa son métodos amigables, los cuales permiten alternativas fiables y confiables para resolver conflictos con ayuda de un tercero especialista en los MASC.

La labor como mediador podría llegar a ser estresante ya que se trabaja directamente con las partes y el conflicto a diario, esto podría trastocar la salud psicoemocional. Los medios Alternos de solución de conflictos (MASC), son muy importantes en la actualidad ya que “La mediación, la conciliación y la justicia restaurativa, son métodos de solución de conflictos, que promueven las relaciones humanas armónicas y la paz social (Ley de Mediación, 2010), la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos en su Artículo No.17 refiere que: “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En materia penal regularán su aplicación, aseguran la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial.” (Méxicanos, 2021)

El mediador debe trabajar constantemente con el autocuidado, “El autocuidado es una invitación a ser una persona consciente y hacerse cargo de sí misma, ejercer las libertades fundamentales con responsabilidad, conocerse, reconocer sus sentimientos, emociones, deseos, aspiraciones y descubrir las motivaciones e intereses que le impulsan a actuar mediante habilidades comunicativas para la vida” (Tostado, 2011)

Es fundamental encontrar un equilibrio para el bienestar saludable, de lo contrario podríamos caer en el síndrome de Burnout, P. Gil-Monte lo define como: "una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado" (Gil-Monte, 2004)

Al padecer el síndrome de Burnout, el mediador podría afectar los principios rectores como la “neutralidad” esto se refiere a que los mediadores, conciliadores y facilitadores, no deben hacer alianza de ninguna naturaleza con los interesados, la imparcialidad: los mediadores, conciliadores y facilitadores, no deben actuar a

favor o en contra de alguno de los participantes finalmente la equidad: consiste en generar condiciones de igualdad con responsabilidad y ponderación, para llegar a un equilibrio entre las prestaciones, intereses y necesidades de los interesados". (Ley de Mediación, 2010).

Es importante lograr un equilibrio en nuestra vida ya que si nosotros nos encontramos bien las cosas van a funcionar de una mejor manera, ser facilitador no es una tarea sencilla ya que a diario nos vemos con demasiados conflictos y de todo tipo, a esto le sumamos que durante las sesiones las emociones de las partes son muy fuertes y el facilitador deberá tener la habilidad de identificar cada uno y si es necesario neutralizar las emociones de las partes.

Definitivamente ser facilitador requiere muchas habilidades, es por ello que considero llevar a cabo el autocuidado, servirá para poder desenvolverse mucho mejor en cualquier situación y aprenderás a conocerte a ti mismo que no es una tarea fácil esto requiere un trabajo constante ya que estamos en cambios constantes.

El principal objetivo del autocuidado en el facilitador es evitar caer en el síndrome de burnout ya que este síndrome se presenta en las personas cuando ya están cansadas o fastidiadas de las labores que hace a diario por consecuencia su rendimiento es pésimos y no logra los objetivos, en los MASC es importante hacer una buena labor ya que de lo contrario traería más conflictos a largo plazo entre las partes porque es posible que no lleguen a buenos acuerdos o que simplemente no los cumplan, el objetivo de los MASC es lograr que las personas aprendan a solucionar sus conflictos por medio del dialogo pacífico y sin violencia, sabiendo expresar sus diferencias y logrando proponer soluciones al conflicto.

## **CAPÍTULO I. MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

En la presente investigación se comprenderán las concepciones y generalidades principales de los medios alternos de solución de conflictos, con el fin de entender y analizar primeramente que es la mediación, conciliación, negociación, arbitraje y justicia restaurativa y sus principios rectores de la mediación, conciliación y justicia restaurativa.

Esto con el fin de entender las funciones y el rol que tiene el facilitador en cada uno de los mecanismos, así mismo se mencionan los principios rectores que en todo momento deberán ser respetados para así lograr un buen trabajo y el acuerdo sea respetado y cumplido por las partes.

### **1.1 Mediación.**

A partir de la reforma hacia un nuevo sistema de justicia penal en junio de 2008, fueron reconocidos dentro del sistema de justicia los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. El Sistema de Justicia Penal además de proteger los derechos de las personas víctimas e imputadas, garantiza la reparación del daño.

En el capítulo II, artículo 21 de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal nos especifica que la Mediación, “Es el mecanismo voluntario mediante el cual los Intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar la solución de ésta. El Facilitador durante la mediación propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los Intervinientes”. (Penal, 2021)

“Proceso en el que uno o más mediadores intervienen facilitando a los interesados la comunicación, con objeto de que ellos construyan un convenio que dé solución plena, legal y satisfactoria al conflicto” (Ley de Mediación, 2010)

La mediación es un proceso en el cual las partes acuden voluntariamente para poner solución a su conflicto y poder negociar el acuerdo, la mediación se lleva a cabo con el apoyo de un tercero, el mediador es un profesional totalmente neutral que facilitará la comunicación entre las partes.

La mediación soluciona conflictos de área Familiar como la elaboración de convenios reguladores del divorcio o separación, pensión alimenticia, guarda y custodia, visitas y convivencias, entre otros y en el área civil-mercantil soluciona conflictos como deudas, problemas condominales, compraventa de artículos defectuosos, incumplimiento de servicios contratados, incumplimiento de

compraventas, situaciones relacionadas con inmuebles.

Estas situaciones son demasiado comunes en la sociedad, el mediador debe saber guiar a las partes para que el dialogo fluya positivamente así mismo detectar las necesidades de cada parte, cuando se llega a mediación es porque el conflicto ya se salió de control y muchas veces este no es expresado de la forma correcta ya que no se tiene la cultura de expresar nuestras emociones y sentimientos, ocurre lo que conocemos el modelo Iceberg, "Este concepto fue propuesto por Peter Senge en 1990, y usa como metáfora un iceberg, del cual es visible solamente el 10% sobre la superficie del agua, teniendo el resto de su masa sumergida, por lo que da una apariencia de ser más pequeño de lo que en realidad es. Alrededor del 90% de la masa del iceberg está bajo agua, es decir, mucho de lo que ocurre está escondido y no es visible." (Cáceres, 2020)

Esta lógica la podemos observar en la resolución de conflictos como mediador no nos podemos quedar solamente con la parte visible o superficial, buscar solucionar el conflicto con base a una sola situación resolverá el conflicto temporalmente, pero después el problema volverá.

La solución de un conflicto debe de ir de la mano de un proceso en que las partes puedan reconocer y aprender de sus errores, así mismo puedan resolver constructivamente los conflictos, de esta manera les será más fácil afrontar otras situaciones próximas problemáticas. "El conflicto no es únicamente inevitable, sino que, además, es necesario para mejorar la vida colectiva" (Puig, 2002)

Tener la oportunidad de resolver el conflicto de manera constructiva puede repercutir favorablemente y cambiar situaciones deterioradas, el conflicto es una nueva oportunidad de cambiar situaciones deterioradas, la manera de resolver los conflictos es factor clave para un buen desenlace, las partes se deben de dar cuenta que existe un conflicto, después deben tomar conciencia y finalmente mostrar interés por resolverlo positivamente, tomando en cuenta las posiciones de las necesidades y los intereses de las partes, se necesita mucha colaboración para poder llegar a un acuerdo favorable.

Es importante establecer reglas antes de la mediación para que esta pueda fluir de mejor manera, se puede hablar de la mediación individualmente con cada persona para saber su punto de vista del conflicto o bien se puede realizar en la sala de

mediación conjuntamente, esto depende de las partes y de cómo le parezca mejor al mediador, recordemos que el objetivo principal es llegar a un acuerdo.

El mediador debe exponer los principios, reglas, normas de la mediación por ejemplo tener respeto durante la sesión, hablar siempre con la verdad, hablar por turnos de lo contrario no podrá fluir la comunicación de manera asertiva, las partes deben saber y tener la confianza de que lo hablado durante las sesiones es totalmente confidencial entre otros principios que son muy importantes mencionarlos.

El mediador en todo momento debe transmitir confianza a las partes para que estos tengan la tranquilidad de poder expresar lo que sienten y decir sus intereses ante el conflicto con total honestidad, la confianza facilitara mucho la comunicación entre las partes y se lograra descifrar cual es el conflicto.

“Una comunicación clara es una herramienta necesaria para entender a los otros y a los problemas que pueden llevar a conflictos. Una comunicación poco clara puede ser la misma causa del conflicto”. (Hervás, 2017)

La comunicación es esencial en la mediación para poder descubrir los intereses y las necesidades de cada persona, saber lo que les está afectado a cada uno, saber sus sentimientos frente al conflicto que están atravesando como mediador se debe tener la habilidad de guiar a las partes para obtener una comunicación asertiva, de igual forma el mediador debe descifrar las posiciones, intereses y necesidades de cada persona, debe de ser muy hábil para poder tomar decisiones y criterios sobre la toma de decisiones así mismo deberán ser aceptadas por las partes, el acuerdo deberá ser justo y ético para que su cumplimiento sea eficaz.

Estilos de comunicación frente a los conflictos como son:

“La confrontación o control que se produce cuando una de las partes intenta satisfacer sus propios intereses por encima de la otra parte. Este estilo de comunicación responde al esquema GANAR-PERDER.” (Hervás, 2017)

Este tipo de comunicación frente al conflicto es demasiado común ya que las partes llegan con esa percepción a las sesiones de mediación por lo cual suelen tener actitudes negativas, irritantes o sarcásticas y solo piensan en ganar sin importar lo que piense o sienta la otra persona.

“La acomodación que se da cuando una de las partes cede unilateralmente ante la otra. Es una respuesta en la que no importa el resultado sino solo MANTENER LA RELACION AL PRECIO QUE SEA. Este tipo de comunicación responde al esquema YO PIERDO-TÚ GANAS.” (Hervás, 2017)

En este tipo de situaciones podemos observar que una de las partes está dispuesta a ceder siempre y cuando la relación no sea afectada o simplemente no quiere quedar mal con la otra persona sin importar sus pensamientos o su postura frente al conflicto, en este caso el mediador debe guiar a las partes para que el acuerdo sea justo.

“La retirada o evitación que se da cuando una de las partes abandona el conflicto y/o rehúsa seguir tomando parte en él y que también responde al esquema YO PIERDO-TÚ GANAS.” (Hervás, 2017)

Una de las partes decide retirarse del conflicto evitándolo y dejado que este pase sin importar los intereses de por medio, este tipo de personas evitan el posible desgaste emocional que el conflicto y la otra parte podrían ocasionar y prefiere ceder.

“Y finalmente, el compromiso que se genera cuando las partes se esfuerzan en acercar sus posturas y que por lógica responde al esquema YO GANO-TÚ GANAS. En un mundo ideal, este último estilo de comunicación debería prevalecer en la solución de los conflictos.” (Hervás, 2017)

Este tipo de comunicación ante el conflicto es el ideal para los Medios Alternos de Solución de Conflictos ya que ambas partes están abiertas al dialogo y a llegar a una solución justa, en que ambas partes salgan ganando y logren cumplir con el acuerdo establecido.

## **1.2 Conciliación.**

El acceso a los MASC es un derecho humano garantizado en el Artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial”. (Méxicanos, 2021)

En el capítulo III, artículo 25 de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal nos dice que la Conciliación, “Es el mecanismo voluntario mediante el cual los Intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, proponen opciones de solución a la controversia en que se encuentran involucrados. Además de propiciar la comunicación entre los Intervinientes, el Facilitador podrá, sobre la base de criterios objetivos, presentar alternativas de solución diversas”. (Penal, 2021)

“La palabra conciliar se deriva del vocablo latino conciliare, que significa componer, ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos entre sí” (Española, 2017)

Es un proceso consensuado forma parte de los Medios Alternos de Solución de Conflictos, este debe de ser totalmente voluntario, en el cual las partes junto con ayuda de un tercero buscan dar solución a su controversia en la que se encuentran involucrados. Las partes son libres de elegir a su conciliador para así evitar un proceso judicial.

La conciliación permite que las partes identifiquen posibles soluciones, generando un dialogo entre ellos cuidando siempre el respeto y la tolerancia.

Lo que diferencia la conciliación de la mediación es que la persona facilitadora está autorizada para proponer soluciones objetivas y justas para las partes, siempre respetando los principios de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

El conciliador debe ser totalmente imparcial en todo momento ya que este es un tercero dirige y orienta a las partes también propone soluciones al conflicto y las partes deciden acogerse o no ante la propuesta del conciliador, este debe conocer el conflicto previamente y durante las sesiones deberá poner de su mayor empeño, experiencia y atención para poner solución al conflicto y así poder llegar a un buen acuerdo evitando un proceso judicial que podría llevar más tiempo en solucionarse.

### **1.3 Negociación.**

“Es el proceso mediante el cual dos o más partes, con intereses comunes y opuestos, confrontan sus intereses, a través de una comunicación dinámica, donde intercambian bienes y servicios, tratando de resolver sus diferencias en forma directa, para lograr una solución que genere mutua satisfacción de las partes.”

(Gálvez, 2015)

Fisher, Ury y Patton definen la negociación como “un medio básico para lograr lo que queremos de otros. Es una comunicación de doble vía para llegar a un acuerdo cuando usted y otra persona comparten algunos intereses en común, pero que también tienen algunos intereses opuestos”. (Fisher Roger, 1991)

Es un Medio Alternativo de Solución de Conflictos totalmente voluntario, el cual consiste de comunicación directa en el cual dos o más partes tratan de resolver sus diferencias, se enfrenta el conflicto “cara a cara”.

Por tanto cuando hablamos de negociar nos referimos a una manera civilizada de resolver conflictos, se trata de estar abiertos a buscar una solución y formalizar el acuerdo que satisfagan los intereses de las partes, se trata de obtener un acuerdo evitando que este sea aún más costoso y tardío, esto asegurando el compromiso de las partes, para llevar a cabo la negociación es indispensable que las partes estén dispuestas a buscar un acuerdo y comprometerse a cumplir en tiempo y forma lo acordado.

En el caso de la negociación no es necesario tener la presencia de un tercero imparcial, esto depende de la decisión de las partes. En algunos casos las partes logran llegar a un acuerdo por ellas mismas respetando y llevando a cabo lo pactado, en algunas otras situaciones si se requiere ayuda de un tercero que les ayudara a guiar la negociación logrando llegar a un acuerdo y que ambas partes ganen.

#### **1.4 Arbitraje**

“El arbitraje puede definirse como un método alternativo heterocompositivo de solución de conflictos por el cual las partes, a través de un acuerdo, se comprometen a someter la decisión de sus diferencias a un tercero imparcial que puede ser un árbitro o varios árbitros. El acuerdo arbitral puede adoptar la forma de una cláusula compromisoria o, bien, de un acuerdo independiente” (Quintanilla).

“El arbitraje. Es un método de solución de conflictos planteado ante un tercero, y ante el cual someten su voluntad a la decisión obligatoria que de él emane al conflicto con el compromiso de que respetarán y cumplirán su determinación”.

(campos, 2016)

El arbitraje forma parte de los Medios Alternos de Solución de Conflictos con el que se busca resolver un conflicto entre las partes con ayuda de un tercero imparcial, en este caso llamado Árbitro, que no auxilia a la solución del conflicto, pero sí como autoridad dicta laudo para las partes como si se tratase de una sentencia, tiene formalidades judiciales, lo que lo convierte en una institución jurisdiccional.

El Árbitro debe contar con las facultades y las habilidades propias de un juez para valorar de forma acertada las situaciones que le permitan tomar una decisión final acertada.

Las características del arbitraje es la flexibilidad, rapidez y la inmediatez, nos referimos a la flexibilidad ya que las partes libremente pueden expresar y convenir que es lo más deseado, en caso de que las partes no logren llegar a un acuerdo deberán sujetarse a la decisión del árbitro.

### **1.5 Justicia Restaurativa.**

En el artículo 17 establece los mecanismos alternativos de solución de controversias y que, en materia penal, deberán garantizar la reparación del daño. “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial” (Méxicanos, 2021)

La Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, en su capítulo IV, artículo 27 nos da el concepto, “La junta restaurativa es el mecanismo mediante el cual la víctima u ofendido, el imputado y, en su caso, la comunidad afectada, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el objeto de lograr un Acuerdo que atienda las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas, así como la reintegración de la víctima u ofendido y del imputado a la comunidad y la recomposición del tejido social”. (Penal, 2021)

“La justicia restaurativa es un sistema que busca la reparación proporcional y a la vez consensuada que trata de restablecer la confianza perdida entre dos o más personas, no sólo es el pago de una cantidad económica como pena o

indemnización. Más que reparar el daño se trata de enmendarlo, ya que existen delitos que causan daños graves y son de difícil o imposible reparación (aunque se trate de un robo simple, la víctima puede tener un daño más allá de lo económico, como la pérdida de la seguridad y tranquilidad, que no se reparan con dinero)". (Moya, 2020)

Este modelo busca principalmente tratar las causas del delito, enmendar el daño causado no sólo en sentido económico, se involucra a la víctima y a la sociedad, implica hacer entrar en conciencia al ofensor para evitar que su conducta siga afectando a terceros.

En el caso de las víctimas se le debe de dar respuesta a sus preguntas (¿Por qué sucedió? Y ¿Qué ha sucedido después del hecho?, se necesita que la víctima de información verídica, además es importante tener la posibilidad de narrar su historia frente a las personas que causaron el daño y poder probar el impacto que tuvieron sus acciones, la justicia restaurativa no es un proceso sencillo ya que se tienen muchos sentimientos de pérdida, ya sea de bienes, algún ser querido, sueños, entre otros, sin embargo el poder tener una participación directa en el proceso ayudara a recuperar el sentido del control de la víctima.

Cuando se logra que el ofensor haga el esfuerzo para reparar el daño causado y reconozca que él fue el responsable y que la víctima no tiene la culpa, se logra satisfacer las necesidades de la víctima.

Por parte del ofensor se trabaja para que se haga responsable de sus actos y se dé cuenta del impacto que estos en su momento tuvieron y así mismo él sea motivado a reparar el daño causado, no solo se trata de juzgarlos y que cumplan un castigo, también se debe pensar en sus necesidades para convertirse en miembros útiles de la sociedad.

La comunidad también forma parte de la justicia restaurativa ya que ahí es en donde pertenecen la sea la víctima o el ofensor o muchas veces ambos son parte de la misma comunidad.

La comunidad sería considerada víctima secundaria, las comunidades necesitan justicia, necesitan estar informadas de que es lo que está pasando a su alrededor y

de igual forma necesitan motivación para asumir responsabilidades en pro del bienestar de todos sus miembros, es bueno que en las comunidades se creen áreas comunes en las que los niños y adolescentes puedan convivir, jugar, practicar algún deporte y sirvan de inspiración para generaciones futuras, se debe hacer todo lo posible para sostener comunidades sanas.

### **1.6 Principios de los MASC.**

La decisión de solucionar sus conflictos por medio de los Medios Alternativos de Solución de conflictos principalmente deberá ser voluntaria, los MASC se aseguran de garantizar los procedimientos y derechos de quienes participan en ella.

Elegir alguno de los MASC no debe de ser objeto de presiones, intimidación, o que se intente sacar ventaja al contrario los MASC están basados en la buena fe, confianza entre las partes para solucionar sus conflictos, el facilitador tiene la responsabilidad de generar un ambiente igualitario sin olvidar o dejar a un lado la legalidad; Los principios rectores nacen para realizar un buen funcionamiento a los procesos de los MASC.

1. Voluntariedad, “La participación de los Intervinientes deberá ser por propia decisión, libre de toda coacción y no por obligación” (Penal, 2021).

Las partes en todo momento del procedimiento deberán estar por su propia voluntad, estos no deberán ser obligados por ninguna autoridad o representante, las partes pueden renunciar al proceso e cualquier momento, no están obligados a concluirlo.

2. Información, “Deberá informarse a los Intervinientes, de manera clara y completa, sobre los Mecanismos Alternativos, sus consecuencias y alcances” (Penal, 2021)

A los participantes se les deberá informar las consecuencias y alcances que los MASC tienen, esto se deberá hacer antes de iniciar el procedimiento y los participantes deberán estar de acuerdo, se comprometerán a respetarlo en todo momento.

3. Confidencialidad, “La información tratada no deberá ser divulgada y no podrá ser utilizada en perjuicio de los Intervinientes dentro del proceso penal, salvo que se trate de un delito que se esté cometiendo o sea inminente su consumación y por el cual peligre la integridad física o la vida de una persona, en cuyo caso, el Facilitador lo comunicará al Ministerio Público para los efectos conducentes” (Penal, 2021)

En todo momento se debe de vigilar que lo tratado durante las sesiones no sea divulgado o grabado por alguna de las partes y se pueda utilizar para perjudicar, es muy importante mantener la confidencialidad del proceso para su buen funcionamiento.

2 Flexibilidad y simplicidad “Los mecanismos alternativos carecerán de toda forma estricta, propiciarán un entorno que sea idóneo para la manifestación de las propuestas de los Intervinientes para resolver por consenso la controversia; para tal efecto, se evitará establecer formalismos innecesarios y se usará un lenguaje sencillo” (Penal, 2021)

En este principio se cuida que se dé el tiempo necesario para lograr un acuerdo, no se presiona a intervinientes a solucionarlo en una sola sesión, además el lenguaje deberá ser sencillo de manera que todos entiendan lo que se está tratando durante las sesiones.

3 Imparcialidad “Los Mecanismos Alternativos deberán ser conducidos con objetividad, evitando la emisión de juicios, opiniones, prejuicios, favoritismos, inclinaciones o preferencias que concedan u otorguen ventajas a alguno de los Intervinientes”

El facilitador en todo momento se deberá conducir con objetividad hacia las partes, evitando emitir juicios o mostrar tipo de preferencia, en algunas ocasiones la situación en los procesos son muy similares a las vivencias del facilitador, esto puede influir durante el proceso y el facilitador deberá estar trabando continuamente consigo mismo para evitar inconscientemente que se incline hacia alguna parte, en todo momento debe respetar todos y cada uno de los principios de los MASC, si falla alguno el proceso no será el adecuado.

#### 4 Equidad “Los Mecanismos Alternativos propiciarán condiciones de equilibrio entre los Intervinientes” (Penal, 2021)

“La equidad constituye el instrumento que busca dar un equilibrio a las relaciones jurídicas dentro de la sociedad en la aplicación de la ley, asegurando la convivencia pacífica y la vigencia de un orden igualitario y justo. A menudo se exige la incorporación de medidas específicas para compensar ciertas desventajas que cualquiera de las partes pudiera enfrentar en algún procedimiento”. (Ibidem, 2020)

Con este principio de busca tener un equilibrio, asegurando una convivencia pacífica durante las sesiones, el facilitador deberá tratar a las partes de igual manera.

#### 5 Honestidad “Los Intervinientes y el Facilitador deberán conducir su participación durante el mecanismo alternativo con apego a la verdad” (Penal, 2021)

Es uno de los principios más importantes ya que en todo momento se deberá actuar con honestidad, las partes deberán expresar lo que realmente les está causando conflicto y que están dispuestas a dar para solucionarlo ganado ambas partes, no se trata de sacar ventaja de este procedimiento, si se actúa con honestidad el acuerdo al que se llegue será cumplido de una manera muy fácil.

## **CAPÍTULO II. EL SÍNDROME DE BURNOUT.**

El síndrome de burnout, ha tomado fuerza los últimos años considero que es importante el estudio de dicho síndrome ya que en muchas ocasiones las personas suelen padecerlo sin embargo por la poca difusión no se sabe que existe y que es bastante común padecerlo, en este capítulo se resumen los antecedentes, así como las causas, síntomas, consecuencias y se proporcionan algunas estrategias para la intervención del síndrome de burnout, es necesario conocer dicho síndrome para poder entender de qué manera podría ser afectado el facilitador y así mismo estar en constante trabajo consigo mismo y en caso de padecerlo saber cómo tratarlo y lograr un bienestar.

### **2.1 Antecedentes del síndrome de Burnout.**

La palabra Burnout se desprende del inglés que traducido al español es “Estar

Quemado”.

“El Burnout se define como síndrome por estrés interpersonal crónico por el ejercicio laboral. Esta caracterizado por sentimientos de autoeficacia reducida, como desánimo, despersonalización y fatiga, vinculado a situaciones crónicas de demandas tanto vividas como excesivas en el ámbito laboral” (S., 1988)

En el campo de la psicología se reconoce al síndrome de Burnout “como una fatiga laboral o un desgaste profesional que se caracteriza por un estado de agotamiento intenso y persistente, pérdida de energía, baja motivación y extrema irritabilidad, tanto en el medio laboral como en el familiar, así como enojo, agresividad y desmoralización, causados por problemas del trabajo o del hogar” (Viniccia, 2004)

Cuando ya se presenta el síndrome de Burnout en la persona se puede observar un cambio de comportamientos y actitudes negativas, en respuesta a la tensión laboral.

“Los primeros trabajos sobre el Burnout se desarrollan en los Estados Unidos a mediados de los años setenta del siglo XX” (Carballeira, 2017), en la primera etapa las investigaciones se encargan de descubrir el fenómeno emergente del Burnout y finalmente logran descubrir que este se debía al entorno laboral.

A lo largo de su historia se ha observado en una amplia variedad de ocupaciones y sobre todo los trabajos relacionados con los servicios humanos, en donde se brinda una ayuda directa como los médicos, abogados, policías, enfermeras, profesores, entre otros. El resultado del trabajo excesivo y estar en contacto directo con los conflictos de las otras personas da como resultado el agotamiento de energía.

“El psiquiatra estadounidense Herbert Freudenberger, que trabajaba en la Clínica Libre de Nueva York, es quien en 1974 describe por primera vez este síndrome de carácter clínico. Básicamente, explicaba el proceso de deterioro en la atención profesional y en los servicios que se prestaban en el ámbito sanitario. Freudenberger observó en ese momento que los voluntarios tras su primer año de actividades sufrían en su gran mayoría una pérdida de energía, una desmotivación, así como varios síntomas de ansiedad y depresión que podían llegar hasta el agotamiento” (Silvia, 2001)

En 1976, la psicóloga social Cristina Malash utilizó el mismo término para mencionar que el Burnout es el “proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional, al

desinterés y al desarrollo de un cinismo con los compañeros del trabajo” (Palmer Yusvisaret, 2005).

En 1981 Malash culmina el “Malash Burnout Inventori” mejor conocido como MBI, es un cuestionario con 22 preguntas perfectamente planteadas para poder determinar si se padece el ya mencionado Síndrome de Burnout.

Para el 1986 Malash definen al Síndrome de Burnout como “el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir frecuentemente entre los individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas” (Palmer Yusvisaret, 2005)

La autora maneja tres componentes importantes que integran el Burnout, en una definición tan pequeña; “El primer componente es el agotamiento emocional, el cual describe los estados afectivos y las sensaciones del individuo, caracterizado por una carencia de energía y de recursos emocionales. El segundo factor es la despersonalización, caracterizada por actitudes y sensaciones negativas respecto de los demás. El último componente es la baja realización personal, donde los empleados con este padecimiento experimentan un gran descontento e insatisfacción hacia sus labores, acompañado de una mala opinión de su progreso laboral” (D., 1997).

Malash nos da una definición más contundente y es considerada la más efectiva para definir el término Burnout.

Cristina Malash, centro su atención en los profesionales de servicios públicos y privados menciona que “En este tipo de organizaciones el típico profesional define sus creencias, expectativas u opiniones de tal manera que puedan adherirse a las de sus empresas. No obstante, el cumplimiento de sus metas dependerá en gran medida de sus superiores, de tal suerte que de existir diferencias o falta de congruencia entre los objetivos de ambos tipos de profesionales, puede desencadenarse una desilusión por parte del trabajador y generar con el tiempo Burnout” (Palmer Yusvisaret, 2005)

Finalmente el término Burnout se comenzó a mencionar más continuamente, se hizo popular y paralelamente se comenzaron a crear talleres y seminarios para la prevención de dicho síndrome.

Es muy importante para las organizaciones tener personal con bienestar y salud laboral ya que su eficacia va a repercutir directamente en la organización.

## **2.2 Causas que provocan síndrome de Burnout.**

Las causas que provocan el síndrome de Burnout es una lista muy amplia sin embargo mencionaremos aquellas que la psicología ha considerado que merecen especial atención

Según Edelwich y Brodsky “el Burnout aparece cuando el deseo del sujeto de marcar una diferencia en la vida del otro se ve frustrado, ya que las razones por la que las personas se dedican a ayudar a los demás tienen por objeto confirmar su sentido de poder. También señalan que el tener muy alto entusiasmo inicial, baja remuneración económica independientemente del nivel jerárquico y educación, no tener apoyo ni refuerzo en la institución, el uso inadecuado de los recursos, y ser empleado joven son variables que aumentan la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout.” (EDELWICH, 1980); Usualmente estas características son más comunes en el personal de enfermería, médicos, trabajadores sociales son las áreas en donde se centró la investigación del síndrome de Burnout, se puede observar el desfase que hay entre el espíritu altruista, la formación recibida y la realidad laboral, a esto le sumamos que un alto porcentaje de trabajadores son sumamente jóvenes y no cuentan con una estabilidad laboral. Como ha demostrado Manzano, “el ser fijo en un trabajo aumenta el grado de satisfacción personal” (Manzano, 2008)

Actualmente el primer factor de riesgo está relacionado con actividades laborales que están relacionados directamente el trabajador con los clientes, por la naturaleza del empleo el contacto directo es inevitable y continuo; Los horarios de trabajo excesivos y que tienen alto nivel de exigencia también propician el síndrome de Burnout.

-Los turnos laborales y los horarios son un factor muy importante ya que si la persona trabaja demasiado tiempo llega su hogar cansado sin ganas de realizar alguna otra actividad, solamente viven para trabajar y si a esto le sumamos que en ocasiones debe trabajar horas extra y en horarios nocturnos el desgaste es excesivo, el ciclo del sueño se puede ver afectado y la persona es más propensa a tener irritabilidad.

“el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina” (Guitart, 2007)

-La seguridad y estabilidad del empleo, genera una gran preocupación saber que pueden ser despedidos en cualquier momento y sin tener ningún tipo de seguro, sobre todo en épocas de crisis de empleo, este ejemplo se pudo observar en la época en que entro el Covid-19, en donde se llevo a cabo una cuarentena forzada, muchas familias se quedaron sin empleo siendo el único sustento de sus familias y muchas otras vivían con la incertidumbre si seguirían teniendo un empleo, muchos de los sueldos bajaron debido a que todos estábamos sufriendo un cambio.

-La antigüedad profesional, cuando una persona repite por muchos años las mismas actividades llega el momento en que ya no las realiza con el mismo entusiasmo que en los primeros años.

“Algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome” (Guitart, 2007)

-La estructura y el clima organizacional, “cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayor sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.” (Guitart, 2007)

Considero que este punto depende mucho de la persona ya que muchas personas están acostumbradas a vivir bajo mucho estrés, sin embargo, al cabo de los años se vuelve muy cansado y genera un desgaste pronunciado en la persona, algo es muy cierto que entre mayor sea el puesto jerárquicamente hablando, más responsabilidades caerán sobre el encargado, estará más preocupado por el buen funcionamiento de la empresa ya que si algo llegara a salir mal será responsabilidad de él.

-Las relaciones interpersonales, en muchas ocasiones el convivir con más gente dentro del área laboral resulta satisfactorio ya que por naturaleza el ser humano es sociable, sin embargo, siempre va a existir el conflicto, la diferencia de ideales, entre otros.

Cuando las relaciones están basadas en la desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas, producen elevados niveles de tensión, inclusive se realizan las actividades de mala gana ya que la persona no se encuentra a gusto en su área laboral.

-El salario, es un factor sumamente importante, ya que con tu sueldo cubres tus necesidades, cuando estas no son cubiertas la persona se estresa, se comienza a endeudar ya que sus ingresos son menores a sus egresos. El dinero te suele ofrecer cierta estabilidad, ya sea en salud, educación, alimentación, entre otras.

-Estrategia empresarial, “empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; aquéllas que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, aquéllas en las que no se hacen inversiones en equipo y material de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos.” (Guitart, 2007)

En ocasiones las empresas pasan por ciertas crisis y su solución es reducir personal para poder ahorrar un poco sin embargo no piensan en su personal y aquella persona que anteriormente tenía una tarea asignada ahora tendrá dos, y la paga seguirá siendo la misma, aunque realice más actividades, por lógica esta persona llegara agotada y fastidiada a su casa, al paso del tiempo es muy probable que desarrolle el Síndrome de Burnout.

Factores Personales.

- “El deseo de destacar y obtener resultados brillantes
- Un alto grado de autoexigencia.
- Baja tolerancia al fracaso.
- Perfeccionismo extremo.
- Necesitan controlarlo todo en todo momento.
- Sentimiento de indispensabilidad laboral.
- Dificultad para conocer y expresar sus emociones.
- Impacientes y competitivos por lo que les es difícil trabajar en grupo.
- Pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo.
- Idealismo”. (Guitart, 2007)

Todo esto se acentúa si la persona no tiene una preparación adecuada para enfrentar las expectativas organizacionales en relación al trabajo, también si a la persona le cuesta demasiado trabajo pedir ayuda a sus compañeros, cuando no

comparte ideas, metas o valores del grupo de trabajo o empresa.

Si se llega a experimentar sentimientos de miedo o culpa cuando no ha cumplido alguna actividad o trabajo que se le había encargado.

Cuando la persona no es capaz de expresar sus miedos, sentimientos, preocupaciones relacionadas sobre su vida laboral ya sea con sus familiares, amigos, pareja.

Si no se descansa lo suficiente y se tiene una gran carga laboral, es importante respetar los tiempos de descanso de los trabajadores, ya que es el momento en que ellos se despejan y vuelven a su trabajo con una actitud positiva.

Por último el no encontrar un empleo cuando ya se desea cambiarlo puede llegar a ser muy estresante y de igual forma el tener demasiados problemas familiares, económicos, entre otros.

Aunque parecen problemas demasiado sencillos es un gran factor para padecer el Síndrome de Burnout, los problemas se van acumulando y los dejamos pasar hasta que explotan.

Por último también se han encontrado algunos factores sociodemográficos estudiados los cuales también influyen en el Síndrome de Burnout estos son:

-La edad, "aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperadas, por lo tanto cuanto más joven es el trabajador mayor incidencia de burnout hallaremos" (Guitart, 2007).

Considero que lo vivido en lo largo de la vida va a influir en el futuro y como lo dice Guitart, las personas jóvenes salen muy entusiasmados de la carrera pero en el ámbito profesional se van a encontrar con personas con las cuales no serán compatibles ya sea por diferencia de ideales o creencias, este tipo de factores harán que te decepciones o te confundas poniendo en duda el haber estudiado la licenciatura correcta.

En forma personal considero que pase por una etapa de desgaste emocional, ya que desde que estudiamos la licenciatura teníamos profesores que no creían en el valor de nuestra licenciatura y nos llegaron a decir que no servía para nada, a pesar de

los comentarios negativos que llegamos a recibir por ser la primera generación, mis compañeros y yo continuamos estudiando hasta concluir el programa, cuando salimos de la licenciatura nos encontramos confundidos ya que no encontraríamos trabajo fácilmente ya que las vacantes de mediador ya están ocupados por abogados, psicólogos, comunicólogos, cualquier persona con licenciatura y tomando un curso de 500 horas se podía certificar, sin embargo nosotros como mediadores profesionales que estudiamos 5 años la licenciatura no tenemos plaza de mediador y mucho menos porque no cumplimos con la edad mínima de 35 años.

Cuando realice mis prácticas profesionales también me lleve una gran decepción ya que las personas administrativa del centro de mediación de la Ciudad de México son muy déspotas cuando se supone que la mediación viene a cambiar el sistema tan riguroso que tenemos, en esos momentos todas estas malas experiencias se me juntaron y sentía que había estudiado una licenciatura que no servía para nada, paso aproximadamente un año y logre ver la verdadera esencia de los MASC, los comencé a poner en práctica y ahora me gustan más que nunca ya que todo el tiempo debes de estar trabajando contigo mismo para poder llevar a cabo un buen trabajo en cualquier ámbito.

-El sexo, “el burnout tiende a ser más frecuente en la mujer, relacionándose con la doble carga laboral (tarea profesional y familiar) y el tipo de enlace afectivo que puede desarrollarse en el ambiente laboral y familiar”. (Guitart, 2007)

Considero que si es más probable que las mujeres estén más expuestas a sufrir el Síndrome de Burnout y más cuando ya son madres y tienen demasiadas cosas que hacer que se olvidan de darse tiempo para ellas mismas.

-El estado civil, “aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime. Parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar” (Guitart, 2007).

### **2.3 Síntomas y Consecuencias del síndrome de Burnout.**

“Este síndrome se presenta cuando se desequilibran las expectativas individuales del profesional y la realidad del trabajo diario, se considera un trastorno adaptativo crónico y puede sobrevenir tanto por un excesivo grado de exigencia como por escasez de recursos. Todo ello da lugar a este síndrome, que a menudo acaba en depresión, o asociado a adicciones sociales como la bulimia, ludopatía, consumo de drogas y medicamentos” (Calvo, 2019)

Cuando se dice que una persona padece el Síndrome de Burnout por lo general se piensa que solo se trata de una fatiga debido al estrés generado por la carga de tareas y conflictos, sin embargo se debe considerar como un serio problema.

En realidad el Síndrome de Burnout es más que un cansancio habitual que muchos pensarías solucionarlos con un par de días de descanso pero el Burnout envuelve una serie de padecimientos psicológicos, físicos, sociales, lo que nos dará por resultado el padecimiento de dicho síndrome.

Las principales manifestaciones del Síndrome de Burnout son:

- 1) “Mentales - Psicológicos, en donde se aprecia agotamiento emocional, baja autoestima, mala concentración y baja tolerancia, que regularmente repercute en comportamientos agresivos con pacientes, compañeros de trabajo y con la familia.

En este apartado se genera un deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, ansiedad, irritabilidad y la dificultad de concentración. Es muy común el distanciamiento de hacia otras personas, son muy vulnerables a caer en los juegos de azar, comportamientos que ponen en riesgo la propia salud, hasta el suicidio, entre otros.

El cansancio que se presenta es a nivel emocional, en relación con otras personas y a nivel de propio sentimiento de autorrealización.

- 2) Físicas, donde se desarrollan aspectos como el insomnio, alteraciones gastrointestinales y taquicardias, entre otras.

Los Daños físicos pueden ser demasiado notorios en la persona ya que suelen bajar o subir excesivamente de peso por consecuencia tendrán dolores musculares, migrañas; también se presentan problemas de sueño, alergias, problemas con los ciclos menstruales en el caso de la mujeres.

Las personas son muy propensas al abuso de sustancias como fármacos, drogas,

alcohol.

- 3) Conductuales - Sociales, donde se desencadenan conductas adictivas, distanciamiento afectivo, conflictos interpersonales en el trabajo y con la familia” (Tirso Javier, 2007).

Se ve claramente afectada la productividad y la calidad con la cual realiza sus actividades, se tiene una actitud negativa hacia las personas con las que se tiene contacto por consecuencia tendremos deterioro de las relaciones ya sea con los compañeros de trabajo o familiares; La persona se vuelve menos soportable a las presiones y conflictos.

## **2.4 Consecuencias del síndrome de Burnout.**

Como consecuencias del Síndrome de Burnout se puede presentar la desmotivación conjunto con una actitud negativa, se suele tener muchos errores y esto desencadena una serie de conflictos, el trabajo que se realiza tiene baja productividad.

Los trabajadores suelen faltar porque no se sienten bien, ya que se enferman continuamente, suelen tener la necesidad de medicarse, su conducta ahora es violenta.

Muchos de ellos recurren al consumo de sustancias como drogas o alcohol, no logran darse cuenta del padecimiento que tienen y suele empeorar la situación.

Físicas: manifestaciones generales (cansancio, pérdida de apetito, malestar general), problemas osteomusculares (dolor de espalda, dolores cervicales, contracturas musculares) alteraciones inmunológicas (aumento de infecciones y alergias, problemas dermatológicos), problemas sexuales (impotencia parcial o total, frigidez, ausencia de eyaculación), problemas cardíacos (taquicardia, dolor precordial, hipertensión arterial), problemas respiratorios (catarros frecuentes, taquipnea, crisis de asma), problemas digestivos (gastritis, úlcera duodenal, náuseas, diarrea), alteraciones del sistema nervioso (jaquecas, trastorno del sueño con predominio del sueño ligero e insomnio, sensación de vértigo con inestabilidad locomotriz y sensación de vacío), alteraciones hormonales ( trastornos menstruales) (Rodríguez, 2020).

En los síntomas físicos se encuentran todas las enfermedades que la persona adquiere por consecuencia del síndrome, recordemos que nuestro cuerpo recibe todas las emociones que nosotros tenemos ya sean negativas o positivas, así mismo reflejan un estado físico en la persona, nuestro cuerpo va a hablar y nos va dando

llamadas de atención para ser atendido.

Emocionales: agotamiento, sentimiento de fracaso y vacío, baja tolerancia la frustración, impotencia ante el problema, nerviosismo, inquietud, dificultad de concentración, olvidos frecuentes, falta de atención y mala memoria, tristeza con tendencia a la depresión, falta de compromiso laboral, escasa o nula realización personal, baja autoestima, despersonalización) (Rodríguez, 2020).

Todas las personas recibimos emociones diariamente, depende de la persona como sean procesadas, si la persona se encuentra en un lugar en donde ya no se encuentra a gusto, todo el tiempo tendrá mal genio y las ordenes que reciba las llegara a hacer de mala gana; Las emociones se van acumulado a tal grado que llega el momento en que la situación se sale de control y ocurren las enfermedades y las malas relaciones con la gente que nos rodea.

Conductuales: conductas adictivas con abuso de sustancias tóxicas (tabaco, alcohol, otras) irritabilidad, cambios de humor bruscos, hostilidad, aislamiento, agresividad, falta de eficacia, disminución de la capacidad para tomar decisiones, menor rendimiento laboral, absentismo laboral (Rodríguez, 2020).

La hostilidad, los cambios de humor bruscos tendrán por consecuencia que las personas que lo rodean prefieran aislarse para evitar conflictos, de igual forma el rendimiento en el trabajo repercute así como el consumo excesivo de sustancias toxicas.

Familiares y sociales: problemas de pareja, deterioro del núcleo familiar en general, aislamiento social (Rodríguez, 2020).

Cuando terminan su jornada laboral, las personas suelen llegar de mal humor a sus hogares y permanece esa actitud de hostilidad lo cual genera una mala comunicación con la familia y esto causa demasiados conflictos.

Como podemos darnos cuenta el Síndrome de Burnout desencadena una serie de síntomas que a su vez desencadena más y más consecuencias que influyen en todos los aspectos de la vida de la persona, es importante hacer el diagnostico a tiempo para que este no continúe avanzando.

## **2.5 Diagnóstico del síndrome Burnout.**

Existen varios modelos explicativos del Burnout, permitiendo estudiarlo desde diferentes aspectos y elaborando distintas hipótesis.

Sin embargo nos enfocaremos en el modelo que es considerado actualmente el mejor instrumento de medición del Burnout, siendo el más utilizado para las

investigaciones relacionadas con el síndrome, se trata de MBI (Maslach Burnout Inventory), es un instrumento de evaluación psicológica en el que se plantea una serie de enunciados acerca de los pensamientos y sentimientos de la persona con respecto a la interacción con su trabajo.

En la tercera edición del Maslach Burnout Inventory Manual 1996, aparece de forma explícita la reelaboración teórica y operacional del Burnout pero ahora aplicado a profesionales no asistenciales.

“En la parte tercera del manual, titulada “MBI-General Survey”, se exponen las sub-escalas y se redefine el “Burnout” como una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo. Inmediatamente después propone el MBI-GS como un instrumento para la evaluación de las actitudes ante el propio trabajo que van desde la implicación o compromiso hasta el Burnout (Moreno-Jiménez, 2001).

“consta de 16 enunciados y cuestionamientos sobre los sentimientos y pensamientos en relación con la interacción con el trabajo, los cuales se valoran en un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, dependiendo de la frecuencia con la que se experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. Dichos enunciados están diseñados de forma que se evalúen los 3 componentes del Síndrome de Burnout citados anteriormente (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. De hecho, se agrupan en tres sub-escalas, una para cada uno de los componentes del síndrome del quemado” (Gil, 2009)

Las tres sub-escalas tuvieron una revisión en el año 1986, lograron alcanzar valores de fiabilidad de Cronbach aceptables.

La forma en que se tabula el cuestionario es:

- (0) Nunca
- (1) Muy raras veces a lo largo del año
- (2) En algunas ocasiones a lo largo del año
- (3) En bastantes ocasiones a lo largo del año
- (4) Frecuentemente a lo largo del año
- (5) Casi cada día
- (6) Cada día

“1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

2. Me siento acabado al final de la jornada.

3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.
4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.
6. Me siento quemado por mi trabajo.
7. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.
8. Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo.
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.
10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.
11. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.
13. Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten.
14. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo.
15. Dudo sobre el valor de mi trabajo.
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.” (Moreno-Jiménez, 2001)

El cuestionario debe de ser aplicado posteriormente se hace el estudio de los resultados para saber en qué dimensión del síndrome se encuentra la persona.

## **2.6 Estrategias de intervención frente al síndrome Burnout.**

Existen distintas estrategias para la intervención y prevención del Síndrome de Burnout, todo depende al enfoque que cada autor le da, por ejemplo Álvarez y Fernández el 1991 lo clasificaron en dos categorías la prevención primaria, que engloba aquellos estudios que aportan propuestas sobre aspectos que han demostrado experimentalmente ser relevantes para prevenir el síndrome, y la secundaria, que engloba estudios que comparan técnicas de intervención. Sin embargo yo considero que su estudio es demasiado básico, se debe profundizar más en el tema y explorar distintas áreas para poder tratar y evitar el Síndrome de Burnout.

Algunos otros autores han concluido que la forma más eficaz de enfocar la prevención y el tratamiento de Síndrome de Burnout, estos suelen ser más completos ya que se orientan hacia la intervención tanto a nivel individual, social y organizacional que son básicamente lo que rodea a la persona diariamente en lo que se debe trabajar, es un trabajo diario y constante contigo mismo, es por eso que a

continuación describiremos algunas estrategias que nos ayudaran a la prevención y al tratamiento de dicho síndrome, considero que aunque no padezcas el síndrome de burnout es importante que trabajes en ti, en tu persona ya sea física, psicológicamente, emocionalmente, socialmente, entre otros ya que esto te ayudara a conocerte te sentirás más seguro de las capacidades y habilidades que posees, te desarrollarás de mejor manera con tus compañeros, familiares o conocidos.

#### Estrategias Individuales

Se Busca que los facilitadores puedan afrontar las situaciones y sus consecuencias poniendo en práctica ciertas habilidades y estrategias útiles. Para lograr esto se busca constituir un tratamiento preventivo de promover la obtención de estrategias que aumenten o refuercen la capacidad de adaptación del individuo frente a las situaciones de estrés laboral.

Labrador y Sandín consideran que la tensión se puede controlar modificando directamente la activación fisiológica, la salud de tu cuerpo y todo lo que este constituye, también consideran que se puede controlar modificando los efectos que los pensamientos, las situaciones o las conductas tienen sobre ella.

Ivancevich y Matteson el 1987 hacen una clara y buena distinción entre los entrenamientos dirigidos a la adquisición de estrategias para afrontar el estrés y por otra parte tenemos los entrenamientos enfocados a la adquisición de destrezas para el buen manejo de las emociones. Entre los principales destacan por su efectividad, el entrenamiento en solución de problemas, el entrenamiento de asertividad y el manejo eficaz del tiempo.

#### Técnicas Fisiológicas

“Están orientadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico provocado por las fuentes de estrés laboral. Entre otras, destacan las técnicas para la relajación física, el control de la respiración” (Barona, 2005)

En cuanto a las técnicas de control de respiración, se dice que las situaciones estresantes provocan respiración rápida y superficial, lo que implica un aumento de la tensión general del organismo. Estas técnicas consisten en facilitar al individuo el aprendizaje de una forma apropiada de respirar para que en situaciones de estrés pueda controlar su respiración de forma automática lo que le permitirá una adecuada oxigenación del organismo.

#### Técnicas Conductuales

“El fin de estas técnicas es conseguir que la persona domine un conjunto de

habilidades y competencias que le faciliten el afrontamiento de los problemas laborales. Entre ellas se encuentran el entrenamiento asertivo, el entrenamiento en habilidades sociales, las técnicas de solución de problemas y las técnicas de autocontrol” (Barona, 2005).

También se recomienda evitar la excesiva carga de trabajo, se recomienda tomar pequeños descansos durante el trabajo y durante los ratos de ocio se recomienda realizar las actividades preferidas, esto generara un mejor rendimiento en la persona.

Es importante que los facilitadores tengan acceso a la información, a los servicios sociales y a los programas de entretenimiento, esto tendrá una reacción positiva ya que se tendrán momentos de distracción pensados y programados para las personas que trabajan en el centro de mediación y conciliación.

Peiró opina que una dieta equilibrada, no fumar ni beber en exceso y no consumir excitantes ni fármacos psicoactivos son factores que mejoran el estado de salud y el sistema inmunológico, al mismo tiempo que modulan la respuesta de estrés laboral. De la misma manera, propone que el ejercicio físico aumenta la resistencia ante los efectos de dicho estrés.

#### Técnicas Cognitivas

El abordaje cognitivo busca mejorar la percepción del individuo, la interpretación y la evaluación de los problemas laborales y de los recursos personales que realiza el individuo diariamente.

“Entre las técnicas cognitivas más empleadas destacan la desensibilización sistemática, la detención del pensamiento, la prevención de estrés, la reestructuración cognitiva, el control de pensamientos irracionales, la eliminación de actitudes disfuncionales y la terapia racional emotiva. (Vicente, 2001)

Una investigación llevada a cabo por Rubio el 2003 realizada a un grupo de orientadores de secundaria demostró que existen relaciones significativas entre las actitudes disfuncionales y el Burnout. Los docentes más afectados por los máximos niveles del Síndrome de Burnout, presentan más actitudes negativas o disfuncionales, estos suelen manifestar una desajustada necesidad de aprobación de los demás suelen tener miedo al fracaso y suelen enfocarse demasiado al perfeccionamiento. Es por eso que es indispensable entrenar a la persona para que identifique el rol que tiene, reforzar sus propias actitudes, manejar técnicas de autocontrol y trabajar en el manejo del estrés.

## Estrategias de Intervención Social.

Con estas técnicas se busca romper con el aislamiento y mejorar los procesos de socialización, a través de apoyo cooperativo en el trabajo o en las actividades que se realizan, mostrando que apoyo social amortigua los efectos de estrés e incrementa la habilidad del individuo para afrontar los posibles conflictos que llegara a tener.

En muchas ocasiones nos hemos topado con situaciones que se salen de control en el trabajo, en mi experiencia personal cuando trabajaba en Royal Enfield es una agencia de motos, yo ya sabía manipular las motocicletas sin embargo no conté con un factor importante que es el peso de estas, al intentar bajar una motocicleta del caballete no fue tan fácil como creía y la moto se me callo, no pude hacer nada la solté para no lastimarme yo, lógicamente me asuste demasiado porque son motos nuevas, cuando logramos levantarla observe que solo se había roto el retrovisor, la moto afortunadamente no tenía ningún tipo de abolladura, sin embargo la persona con la cual hacia equipo nuestra relación no era buena y el de inmediato le quería comunicar a nuestro jefe, eso me genero demasiado estrés no sabía cómo le diría a nuestro jefe que ocurrieron las cosas ni en qué momento, yo necesitaba un consejo y expresarlo con alguien de confianza que me entendiera y me diera una posible solución así que fui con mis compañeros de Ducati básicamente son la misma administración, con ellos tenía una buena relación, me apoyaban y me enseñaban lo necesario, en cuanto les platique me sentí más aliviada y obtuve las palabras y el consejo que tanto necesitaba, al expresarlo con ellos tuve la valentía de enfrentarme con mi jefe y decirle todo lo que había ocurrido sin necesidad de mentir y pues no se enojó únicamente me hizo comprar el retrovisor.

Es por eso que considero que en efecto las buenas relaciones laborales son muy importantes y el poder funcionar como equipo puede lograr resultados increíbles.

Sandín el 1995 afirma que el apoyo social actúa sobre la salud de forma directa. Asegura que disfrutar de una óptima red de apoyo facilita las experiencias individuales de autoestima, afecto positivo y sensación de control, que protegen al individuo de posibles trastornos y que posiblemente mejoren el sistema inmunológico.

Adler y Matthews por otra parte han comprobado que el apoyo social se relaciona significativamente con la salud física y psicológica. Señala que favorece la salud, ya que facilita la recuperación entre pacientes con algún tipo de trastorno.

Finalmente para García nos dice que “el trabajo en equipo y los equipos

multidisciplinares contribuyen a disipar las actitudes negativas y a mejorar la comprensión de los problemas” (Barona, 2005).

Estrategias de Intervención Organizacional.

Estas estrategias van enfocadas al tiempo y al tipo de organización que el lugar de trabajo tiene así como la repartición de tu tiempo y de las actividades que se realizan. Deberá ser aprovechado el mayor tiempo posible sin generar ningún tipo de estrés y dando tiempo para practicar algún deporte, relajación, lectura, entre otros, es importante dedicarnos tiempo a nosotros mismos para el cuidado personal.

Las organizaciones deben prestar atención especial a los aspectos relacionados con el tiempo (turnos de jornada laboral, tiempo de comida, respetar entradas y salidas de los trabajadores, entre otros). Es recomendable disponer no solo de diversas estrategias para reducir los tiempos de exposición al estrés, como lo son la elección de turnos de trabajo y los horarios flexibles, sino también una adecuada planificación la cual evite que los proyectos o las tareas sean entregadas a contra tiempo o con urgencia.

“Aumentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, darles formación sobre conocimientos y destrezas para el desempeño eficaz de tareas, formarlos para la toma de decisiones, el trabajo en grupo y el desarrollo de habilidades interpersonales, son otras estrategias organizacionales. Resultan especialmente beneficiosos los estilos de dirección participativos, pues aumentan el control sobre el pro-pio trabajo y protegen de los efectos del estrés” (Barona, 2005). Finalmente, la aparición de conflictos en el ámbito laboral es algo lamentablemente habitual, lo que requiere tanto de la elaboración de planes de actuación que ayuden a reducir dicha aparición como de la creación de procedimientos de arbitraje y de mediación de conflictos.

O bien sería muy buena opción llevar a cabo entrenamientos en resolución de conflictos, ayudaría a resolver problemas y mejorar la toma de decisiones. El objetivo es lograr identificar el conflicto y reconocerlo, una vez que se reconoce el conflicto se deben identificar las distintas alternativas para llegar a un acuerdo en el cual ambas partes ganen. Parece ser muy sencillo pero cuando nos enfrentamos a los conflictos en la vida real muchas veces actuamos a la defensiva empeorando el problema, para una buena solución de conflictos se necesita inteligencia emocional, lograr detectar los sentimientos que se tienen y saberlos expresar de manera adecuada sin ofender a los demás.

Estrategias individuales orientadas al manejo del estrés, el objetivo es ayudar a manejar el agotamiento y el desgaste psíquico que genera situaciones de estrés ya sea agudo o crónico. El ejercicio físico reduce los niveles de ansiedad de manera significativa pero esto por sí solo no impide que desaparezca el desgaste profesional se debe de complementar con las demás estrategias.

Terapias basadas en la aceptación y el contacto con el momento presente

“busca aumentar la flexibilidad psicológica del individuo. La flexibilidad psicológica se define como estar en contacto con el momento presente, como un ser humano consciente y, en base a lo que la situación ofrece, de acuerdo con unos valores elegidos. Durante la intervención se trabajan seis componentes de la misma: aceptación, contacto con el momento presente, yo como contexto, esclarecimiento de los valores del individuo y acción comprometida” (Jiménez, 2017).

Terapias basadas en Conciencia.

“persiguen que el individuo mejore sus capacidades de concentración en el momento presente, focalizando su energía y su atención, sin juzgar. Potenciando la autoconciencia se minimiza la contratransferencia (conjunto de actitudes, sentimientos y pensamientos del profesional sobre el paciente), facilitando un mayor autocuidado que redundará en mejoras del bienestar y profesionalismo. Se basan en un entrenamiento de autoconciencia que desarrolla efectos psicológicos positivos: sensación de bienestar, reducción de la alteración emocional y mejoras en la regulación del comportamiento” (Jiménez, 2017).

El entrenamiento basado en la conciencia ayuda a que la persona sea consciente de que es lo que está ocasionando su malestar psicológico y de reconocer sus pensamientos y sentimientos que le están afectando.

“La conciencia plena propone atender a la realidad de una forma especial, observando el desarrollo de los acontecimientos momento a momento, con apertura y aceptación hacia sensaciones, pensamientos o emociones que vayan surgiendo. Mantener la conciencia en el momento presente previene actitudes de tipo rumiativo, en las que se reflexiona de forma obsesiva sobre hechos negativos del pasado, y evita una afectividad negativa con ansiedad y depresión” (Jiménez, 2017).

Facilita los cambios de actitudes relacionadas al estilo de trabajo y de vida.

Programas de Resistencia, Resiliencia y Recuperación.

“Aumentar la resiliencia a través de entrenamientos enfocados en hacer “más fuertes” a los individuos ante el estrés, para que no llegue a manifestarse. Buscar

estrategias de afrontamiento, desconexión mental (supresión de pensamientos), mecanismos para mejorar la inteligencia emocional y búsqueda de apoyo social (es el más utilizado). Las principales variables moduladoras que median el efecto en la respuesta de estrés laboral y sintomatología de Burnout son: estrategias de afrontamiento activo y de apoyo social, personalidad resistente, autoeficacia, estabilidad emocional, patrón de conducta tipo A, inteligencia y competencia emocional, trabajo emocional, disonancia emocional y la motivación intrínseca.

Las emociones representan una fuente de información útil acerca de las relaciones que se establecen entre el individuo y su medio. El estudio de la emoción, inteligencia emocional, habilidad de: percibir con exactitud, valorar y expresar emociones, acceder o generar sentimientos que faciliten el pensamiento, comprensión emocional y conocimiento emocional, regular emociones para promover el crecimiento intelectual y emocional proporcionan información útil para solucionar problemas cotidianos. El uso inteligente de las emociones puede ayudar a la regulación de la adaptación psicológica y física.” (Jiménez, 2017).

Se debe hacer mayor conocimiento a las personas de cuidar de sí mismos, ayuda significativamente a reducir los efectos del estrés, al cuidar de sí mismos se tendrá una mejor calidad de vida.

### **CAPÍTULO III. AUTOCUIDADO DEL FACILITADOR.**

El autocuidado considero es el pilar más importante para nuestro bienestar ya que se trata cien por ciento de trabajo en nosotros mismos, tanto mental, espiritual, físico, entre otros, en muchas ocasiones no se le da la importancia ya que siempre priorizamos otras tareas sin embargo debemos de tomar en cuenta que nuestro cuerpo es el que nos puede transportar de un lado a otro para realizar nuestras actividades, si llegamos a enfermar nuestro cuerpo se siente cansado y son avisos de que quizás se encuentra agotado que necesita descansar, de igual manera sucede cuando tenemos demasiado trabajo y pensamos una y otra vez como lo vamos a resolver incluso muchas veces no descansamos por estar pensando en el mismo conflicto esto ocasiona un cansancio mental, para todo este tipo de situaciones, a diario debemos descargar todas las malas energías no llevarnos los conflictos del trabajo a casa.

En este capítulo encontraremos la definición de autocuidado, autoestima, en cómo cuidarnos desde lo personal y desde lo profesional así como algunas estrategias de autocuidado.

### 3.1 Perfil del facilitador.

El facilitador es un tercero neutral el cual ayuda a las partes para poder llegar a un acuerdo.

Este debe de identificar sus necesidades, intereses, dificultades y recursos, se debe de mejorar el modo de comunicación para poder expresarse de manera pacífica y resolutive, facilitando el dialogo con las partes.

-La ética: “Una persona puede saberse de memoria el código de ética. En la mediación, el código de ética significa identificar en el desarrollo de la mediación aspectos que pueden estar vulnerando la neutralidad consciente o inconscientemente del mediador. No es muy frecuente, pero puede suceder. No se trata del juez que tiene en la ley las causales de excusa, como ser pariente, etc., en mediación va mucho más allá, no es pariente del mediador, pero el caso es tan parecido a lo que el mediador vivió que se está identificando y por tanto el manejo ya no va a ser completamente neutral. El tema de ética puede estar escrito, pero es realmente el manejo de las habilidades lo que permite mantenerse neutral O bien el manejo que hace de la información” (Mediadoras, 2010).

En algunas ocasiones suele ocurrir que los facilitadores se encuentran con casos que posiblemente ellos puedan relacionar con algún episodio de su vida, se podría ver afectado el principio de neutralidad es por eso que el mediador debe ser sumamente hábil para darse cuenta si en realidad se está inclinando hacia alguna de las partes, y saber corregirlo o en su caso pasar el conflicto a otro mediador.

-La buena Comunicación: “Si el mediador tiene buenos niveles de comunicación, va a construir buenos niveles de relación entre las personas, porque las relaciones se construyen con comunicación o se destruyen con incomunicación. Si no hay comunicación, no hay relación” (Mediadoras, 2010)

Deberá aprender a utilizar un sistema de comunicación no violento que les ayude a clarificar y resolver el conflicto a las partes, ser un buen comunicador es lograr que las partes se comuniquen entre sí.

-El facilitador debe tener la capacidad de usar un lenguaje tanto verbal como escrito con un tono o manera neutral en donde ninguna de la partes se sienta agredida, esto se podrá lograr únicamente preparándose y de estar conscientes nosotros como

facilitadores en todo momento de la manera en que nos estamos dirigiendo a ambas partes, no importa si es hombre, mujer o alguno se está desbordando en llanto la neutralidad de hablarles a las partes se debe de mantener y no se debe de mostrar ningún tipo de compasión o enojo hacia ellos.

-La humildad: le permite al facilitador construir mejor la empatía y la empatía ayudara a fortalecer la humildad.

“La humildad es el resultado de enfocar nuestro comportamiento en función de la verdad” (Mediadoras, 2010)

-La empatía: “Consiste en situarse en el lugar del otro de manera global, es decir con una comprensión autentica de sus sentimientos y emociones, de sus percepciones, perspectivas, comportamientos, deseos, creencias, intereses y necesidades frente al conflicto” (Martí, 2015)

La empatía también se comunica a través de la comunicación no verbal, puede ser con gestos como cerrar un ojo, ceñir la frente, mover la boca, entre otros, “Las personas empáticas están mucho más adaptadas a las sutiles señales sociales que indican lo que otros necesitan o quieren, lo cual sirve para comprender en profundidad el mensaje del otro y así establecer un diálogo pacífico y productivo para ambas partes” (Martí, 2015).

Es muy importante que el facilitador muestre empatía con todas las partes relacionadas en el conflicto, para poder mantener el equilibrio de poderes, neutralidad e imparcialidad.

El facilitador debe de acercarse a las partes para poder comprender, empatizar y gestionar el conflicto de un modo más funcional, de la misma forma las partes deberán hacerse corresponsables acerca de la situación que están viviendo y así poder actuar de manera colaborativa para llegar a un buen acuerdo.

-De igual manera es importante tener la capacidad de escuchar activamente para empatizar profundamente con las partes, debemos de estar atentos en todo momento y no perder ningún detalle de lo que las partes llegaran a mencionar, ya es el momento en el cual ellos expresan lo que sienten, aquello que les está causando conflicto, esto en algunas ocasiones pero en otras a nosotros como facilitadores nos toca ir anclando la historia y saber qué es lo que hay detrás del conflicto ahí entra el apartado de tener la capacidad de analizar problemas, identificar y separar los temas

involucrados para poder tomar decisiones para llegar a una resolución con respecto al conflicto presente.

-Tener una sensibilidad hacia los valores que las partes tienen como género, culturales, grupos étnicos, también se debe de respetar en todo momento las creencias y cultura de las partes, ya que debemos de estar conscientes de que llegaran personas de todos lados y aunque nosotros no compartamos su cultura o sus ideologías debemos de ser respetuosos y mantener en todo momento la neutralidad y el objetivo por el cual se encuentran en la sala de mediación.

-El facilitador debe tener la capacidad para tratar con información insuficiente, en algunas ocasiones alguna de las partes no será muy cooperativa y debemos de aprender a trabajar con la poca información que este proporcione, aunque resulte complejo y en algunas ocasiones confuso.

-Capacidad de compromiso, así como las partes se comprometen a ser honestos, a respetarse en todo momento, el facilitador deberá de actuar de igual o mejor manera que las partes ya que él es el representante y quien lleva el control en todo momento.

Preferentemente se deben de juntar distintas características y habilidades en la persona como las aptitudes, imparcialidad, neutralidad, escucha activa, asertividad, proactividad, empatía, creatividad, ser sociable, ético, no hacer perjuicios de las partes, ser buen negociador, estos y aun muchas más características deberá tener un buen facilitador para poder lograr hacer un trabajo excelente, como podemos observar el facilitador tiene demasiado que trabajar y aprender en sí mismo para poderlo aplicar con las personas que lo rodean y sobre todo durante las sesiones de mediación.

Como podemos observar un mediador debe tener estas características que combinadas con ciertas habilidades obtendrán como resultado un excelente facilitador, resulta ser una labor bastante compleja, ya que se deben de desarrollar estas habilidades, puede resultar sencillo llevar y guiar a las partes durante el proceso de mediación el reto esta cuando el facilitador se encuentra con personas con este mismo perfil, él debe mantener en todo momento el control y saber cómo actuar, es por eso que el facilitador debe de estar en constante mejora y preparándose para cualquier tipo de situación que se llegara a presentar sin corromper algún principio de la mediación.

Según Bernal, algunas de las características personales de un buen mediador son la originalidad, la actitud conciliadora, el autocontrol, el sentido del humor, y la espontaneidad, considero que son factores muy importantes para poder obtener la confianza de las partes y las sesiones fluyan de la mejor manera.

“El mediador puede ser visto como un modelo referente a seguir. En este sentido, si la mediación tiene un componente educativo, el mediador es el medio a través del cual se realiza este aprendizaje a las partes; Es por ello, que el mediador tiene la responsabilidad de acercar los principios mediadores a su propia vida, para hacer congruente la enseñanza que, de un modo directo o indirectamente, realiza en el marco del desarrollo de la profesión del mediador” (Martí, 2015)

Considero que no está nada fácil el tener que recibir conflictos a diario, enfrentarse a distintos tipos de personalidad, tener la habilidad de poder identificar las emociones de cada persona y a la misma vez ser neutral y no corromper los principios rectores de la mediación, además de que también se tiene una vida personal, existen los problemas familiares, a pesar de todo esto tu trabajo como facilitador deberá de ser bueno, es por eso que es muy importante el autocuidado en el facilitador para no caer en la frustración más bien desechar las emociones negativas adquiridas durante todo el día y trabajar en nosotros mismos para mejorar.

### **3.2 Autocuidado.**

“El Autocuidado se define como las acciones que asumen las personas en beneficio de su propia salud, sin supervisión médica formal, son las prácticas de personas y familias a través de las cuales se promueven conductas positivas de salud para prevenir enfermedades” (González, 2011).

“De manera similar, Orem lo define como la responsabilidad que tiene un individuo para el fomento, conservación y cuidado de su propia salud, es el conjunto de acciones intencionadas que realiza o realizaría la persona para controlar los factores internos o externos, que pueden comprometer su vida y desarrollo posterior. Es una conducta que aparece en situaciones concretas de la vida, y que el individuo dirige hacia sí mismo o hacia el entorno para regular los factores que afectan a su propio desarrollo y actividad en beneficio de la vida, salud y bienestar” (González, 2011).

“El autocuidado es una invitación a ser una persona consciente y hacerse cargo de sí misma, ejercer las libertades fundamentales con responsabilidad, conocerse,

reconocer sus sentimientos, emociones, deseos, aspiraciones y descubrir las motivaciones e intereses que le impulsan a actuar mediante habilidades comunicativas para la vida” (Boris, 2008)

Finalmente tenemos una frase especialmente dedicada a los médicos, “médico, cúrate a ti mismo” estas pocas palabras tienen un nuevo significado, nos trata de decir que te atrevas a ser autónomo, a cuidar de ti mismo, que te hagas responsable de ti mismo y dejes de hacer responsables a los demás o a las circunstancias de tus obligaciones.

Para poder implementar el autocuidado, es importante asumir las siguientes premisas:

1.-“Es un acto de vida que permite a cada persona convertirse en responsable de sus propias acciones. Por tanto, es un proceso voluntario de la persona para consigo misma” (Boris, 2008).

Debemos de dejar de hacer responsable a las demás personas o a las circunstancias muchas veces he oído decir a la gente que no puede comer de una manera más saludable por falta de tiempo o que no puede realizar ningún tipo de actividad física por las responsabilidades que tiene, si la persona tiene la voluntad de cambiar ciertos hábitos de su vida, buscara un espacio en su día a día y lograra sus objetivos.

2.- “Debe ser una filosofía de vida y una responsabilidad íntimamente ligada a la cotidianidad y las experiencias vividas por las personas; a su vez, debe estar fundamentada en redes fa-miliares y sociales de apoyo” (Boris, 2008).

Se debe tener claro los objetivos que se desean alcanzar, a diario se debe trabajar en ello, debe de ser constante para poder lograr un cambio y poderlo notar, claro esto no te lleva 1 semana o 15 días, más bien es toda la vida, hacerlo un hábito y también es importante las redes de apoyo como se menciona, el saber que tienes alguien que te motive y te apoye para alcanzar tus objetivos hará que el proceso sea más sencillo.

3.-“Es una práctica social que implica un nivel de conocimiento básico para la elaboración de un saber que da lugar a intercambios y relaciones interindividuales” (Boris, 2008).

Todas las personas se esfuerzan por alcanzar sus metas, sus propios objetivos de autorrealización y trascendencia. Las conductas de las personas se desprenden más de sus sentimientos, no tanto de sus conocimientos, de aquí que sea necesario un proceso de hacer conscientes los sentimientos, para que determinados por la razón, lleven a comportamientos asertivos que faciliten el autocuidado y permitan descubrir los inconscientes para poder transformarlos y eliminar las conductas nocivas para la vida y la salud.

Se deben de considerar algunas condiciones internas y externas de la persona que le podrían estar afectando, como podría ser la edad, el sistema familiar, el género, la cotidianidad de la vida, estado de salud ya sea físico o psicológico, trabajo y estado de desarrollo, las acciones tomadas para el autocuidado deben de ser razonadas perfectamente, ya que el individuo deberá saber por si mismo que actividades le pueden resultar satisfactorias, ya que todos somos distintos y cada persona tiene distintas habilidades y gustos.

Las personas deberán aprender a desarrollar prácticas de autocuidado que posteriormente se transformen en hábitos que ayuden a la salud y el bienestar, estas actividades deberán ser realizadas por voluntad de la persona, son actos totalmente racionales que se realizan como parte de la rutina diaria, estas ayudando a la persona a sentirse más activa y saludable.

“En su teoría Orem menciona que para realizar la práctica el autocuidado de la persona sana o enferma, es necesario considerar tres condiciones básicas, que pueden determinar las necesidades de autocuidado para la salud: la Universalidad, el autocuidado de la salud es común a todas las personas; el Desarrollo, el autocuidado se comprende como prevención en salud y debe darse a lo largo de la vida; la Desviación de la salud, el autocuidado puede verse afectado por el propio estado de salud de la persona” (González, 2011)

Todas las personas nos deberíamos de preocupar por estar lo más saludables posibles, es decisión de cada persona poner en marcha sus actividades de autocuidado, no se debe esperar a estar enfermo o estresado y acudir a un médico y que este nos recomiende realizar actividades de nuestro gusto que nos ayuden a relajarnos o distraernos, es más bien un trabajo interpersonal; el facilitador debe de empatizar y comunicarse de manera abierta, abrirse al trabajo en equipo con el resto de sus colegas que intervienen en los conflictos de las personas que acuden al

centro de mediación en busca de ayuda, se debe trabajar la tolerancia y aceptar las adversidades que pudieran ocurrir en el día a día, generar nuevos comportamientos que mejoren la práctica y el quehacer profesional, siendo promotor de aprendizajes y conductas sanas.

Los facilitadores a diario reciben conflictos en las sala de mediación, es por eso que es muy importante aprender a conocerse a sí mismo, mejorar cada día para transmitir confianza a las personas que nos rodean, y poder lograr hacer nuestro trabajo con entusiasmo y dedicación, ayudar a la gente suele ser muy estresante en algunas ocasiones pero también recibes una gran satisfacción, aun mas cuando las personas salen contentas y satisfechas, el facilitador debe de ser capaz de escuchar al otro fomentando un dialogo, la empatía, inspirar confianza, ser sensible a las necesidades físicas y emocionales de ambas partes, trabajando estas características el facilitador podrá llevar a otro nivel su forma de vida y trabajo.

Cuidarse es practicar una rutina diaria que incluye un momento de:

- Tiempo de introspección
- Ejercicio
- Alimentación saludable
- Higiene adecuada
- Descanso
- Reconectar con la naturaleza
- Compartir tiempo con tus personas queridas
- Acudir a grupos de autoayuda
- Intimidad, entre otras.

### **3.3 Autoestima.**

Gastón de Mézerville menciona que “La autoestima es la percepción valorativa y confiada de sí misma, que motiva a la persona a manejarse con propiedad, manifestarse con autonomía y proyectarse satisfactoriamente en la vida” (Naranjo Pereira, 2007).

Al respecto también Molina en Olivares, considera que la autoestima tiene un

significado complejo, y que precisa de cuatro componentes en su definición:

-“Es una actitud, ya que contempla las formas habituales de pensar, actuar, amar y sentir de las personas para consigo mismas.

-Tiene un componente cognitivo, pues se refiere a las ideas, opiniones, creencias percepciones y procesamiento de la información que posee la persona respecto de sí misma.

-Tiene un componente afectivo, que incluye la valoración de lo positivo y negativo, involucra sentimientos favorables y desfavorables, agradables o desagradables que las personas perciben de sí mismas.

-Tiene un componente conductual, porque implica la intención y decisión de actuar, de llevar a la práctica un comportamiento consecuente y coherente” (Naranjo Pereira, 2007).

“Un aspecto muy importante de la personalidad, del logro de la identidad y de la adaptación a la sociedad, es la autoestima; es decir el grado en que los individuos tienen sentimientos positivos o negativos acerca de sí mismos y de su propio valor.

Daremos una serie de definiciones de la autoestima:

- La capacidad que tiene la persona de valorarse, amarse, apreciarse y aceptarse a sí mismo.
- El conjunto de las actitudes del individuo hacia mismo.
- Es la percepción evaluativa de uno mismo.
- Ser un buen amigo de sí mismo.
- Es el amor que cada persona tiene de sí mismo” (Mercadeo, 2012).

Se dice que el autoestima está relacionada con la conducta del individuo, es decir cuando se tiene un autoestima elevado suele tener menos emociones agresivas o negativas, además que no presentan síntomas de depresión, además pueden manejar de mejor manera las situaciones de estrés.

La autoestima es una necesidad vital para el ser humano, esta desempeña un papel clave en las elecciones y decisiones del individuo, nosotros reflejamos a las demás personas como nos sentimos, como facilitadores debemos de dar seguridad y

confianza a las personas, no se puede llegar a una mediación en donde tú eres el tercero que ayudara a las partes a solucionar su conflicto de manera cohibida o mostrando nerviosismo, se debe estar siempre seguro de sí mismo y reflejar que nos sentimos bien con lo que estamos realizando.

“Se ha llegado a un momento en el que la autoestima ya no es sólo una necesidad psicológica sumamente importante, sino que se ha convertido también en una necesidad económica de la misma importancia, atributo para adaptarse a un mundo cada vez más complejo, competitivo y lleno de desafíos. Un ser humano no puede esperar realizarse en todo su potencial sin una sana autoestima” (Villalobos, 2019)

La autoestima se puede desarrollar en las personas de tres formas

- Autoestima Alta (Normal): La persona se ama, se acepta y se valora tal cual es.
- Autoestima Baja: La persona no se ama, no se acepta y no se valora en sus cualidades.
- Autoestima Inflada: La persona se ama más que a los demás y valora exageradamente sus cualidades.

Características de las personas con Alta autoestima (Campos y Muños, 1992)

- Saben que cosas pueden hacer bien y qué pueden mejorar.
- Se sienten bien consigo mismos.
- Expresan su opinión.
- No temen hablar con otras personas.
- Saben identificar y expresar sus emociones a otras personas.
- Participan en las actividades que se desarrollan en su centro de estudio o trabajo.
- Se valen por sí mismas en las situaciones de la vida, lo implica dar y pedir apoyo.
- Les gusta los retos y no les temen.
- Tiene consideración por los otros, sentido de ayuda y están dispuestos a colaborar con las demás personas.
- Son creativas y originales, inventan cosas, se interesan por realizar tareas desconocidas, aprenden actividades nuevas.

- Luchan por alcanzar lo que quieren.
- Disfrutan las cosas divertidas de vida, tanto de la propia como de la de los demás.
- Se aventuran en nuevas actividades.
- Son organizados y ordenados en sus actividades.
- Preguntan cuándo algo no lo saben.
- Defienden su posición ante los demás.
- Reconocen cuando se equivocan.
- No les molesta que digan sus cualidades, pero no les gusta que los adulen.
- Conocen sus cualidades y tratan de sobreponerse a sus defectos.
- Son responsable de sus acciones.

Características de las personas con Baja autoestima (Campos y Muñoz 1992).

Son indecisos, se les dificulta tomar decisiones, tienen miedo exagerado a equivocarse. Solo toman una decisión cuando tienen seguridad en un 100 por ciento que obtendrán los resultados.

- Piensan que no pueden, que no saben nada.
- No valoran sus talentos. Miran sus talentos pequeños, y los de los otros los ven grandes.
- Le tienen miedo a lo nuevo y evitan los riesgos.
- Son muy ansiosos y nerviosos, lo que los lleva a evadir situaciones que le dan angustia y temor.
- Son muy pasivos, evitan tomar la iniciativa.
- Son aisladas y casi no tienen amigos.
- No les gusta compartir con otras personas.
- Evitan participar en las actividades que se realizan en su centro de estudio o en su trabajo.
- Temen hablar con otras personas.

- Dependen mucho de otras personas para hacer sus tareas o realizar cualquier actividad.
- Se dan por vencidas antes de realizar cualquier actividad.
- No están satisfechas consigo mismas, piensan que no hacen nada bien.
- No conocen sus emociones, por lo que no pueden expresarlas.
- Debido a que no tienen valor, les cuesta aceptar que las critiquen.
- Les cuesta reconocer cuando se equivocan.
- Manejan mucho sentimiento de culpa cuando algo sale mal.
- En resultados negativos buscan culpables en otros.
- Creen que son los feos.
- Creen que son ignorantes.
- Se alegran ante los errores de otros.
- No se preocupan por su estado de salud.
- Son pesimistas, creen que todo les saldrá mal.
- Busca líderes para hacer las cosas.
- Cree que es una persona poco interesante.
- Cree que causa mala impresión en los demás.
- Le cuesta obtener sus metas.
- No le gusta esforzarse.
- Siente que no controla su vida.
- Son líderes naturales.

Características de las personas con autoestima inflada.

Tomando elementos básicos de Freud podemos hacer una aproximación, a las características de este tipo:

- Piensan que pueden hacerlo todo, no hay nadie mejor que ellos.
- Creen tener siempre la razón y que no se equivocan.

- Son seguros de sí mismo en extremo, pero los hace no ver los riesgos de sus acciones.
- Creen que todas las personas los aman.
- Hablan en extremo y son escandalosos.
- No toman en cuenta a nadie para hacer sus tareas o realizar cualquier actividad.
- Por lo general la gente los rechaza. Por sabelotodo.
- Se aman en forma enfermiza a sí mismo.
- Son vanidosos, pero en caso extremo llegan al “narcisismo”. Narciso era un hermoso joven que todos los días iba a contemplar su propia belleza en un lago. Estaba tan fascinado consigo mismo que un día se cayó dentro del lago y se murió ahogado. En el lugar donde cayó nació una flor, a la que llamaron narciso.
- Me siento atractivo (No necesariamente en el aspecto físico).
- Creen que son las personas más interesantes de la tierra.
- Tengo mucha seguridad en mí mismo.
- Cree que le gana a cualquiera en todo.
- Cree que es el cuerpo más bello.
- Cree que impacta a cualquiera que lo conoce.
- Le gusta que lo elogien.
- Cree que todas las personas están obligadas a amarlo.
- Siento que realmente soy mi mejor amigo.
- Cree que nunca se equivoca, pero ataca a los demás cuando se equivocan.
- Siento que nadie es más que como yo como persona.
- Casi siempre tengo una actitud amigable con los demás; los acepto sin juzgarlos.
- Me siento feliz y plenamente a gusto conmigo mismo.
- Cuida en forma enfermiza de su salud.
- Optimista en extremo.

- Siente que merece tener más que los demás.
- Quiere tener lo mejor en ropa, perfume, y objetos materiales.

Existen elementos ligados al autoestima, según lo sugerido por el autor Mauro Rodríguez, los componentes del autoestima son diversos, en esta ocasión el solo sintetizó en tres esenciales, que son:

-El auto concepto.

-El auto respeto.

-El auto conocimiento.

Conocer cada uno de los componentes del autoestima nos permitirá entender y comprender mejor su desarrollo además de reconocer la importancia que tiene en nuestra vida cotidiana, aunque parece algo insignificativo y que si se ve como tema en las escuelas pero nunca se le pone especial atención, ya que si trabajamos en el autoestima nuestro desarrollo personal tendrá bastantes beneficios.

Puesto que la autoestima, afecta a todo el comportamiento humano, este recibe influencias desde la infancia hasta el último momento de nuestras vidas, es muy importante identificar sus componentes para así elaborar estrategias que nos ayuden a fortalecerla y mantenerla en un estado bueno.

“El auto concepto es la opinión o impresión que la gente tiene de sí misma, es su "identidad hipotetizada", la cual se desarrolla a lo largo de muchos años. El auto concepto, es el conjunto de percepciones cognoscitivas y actitudes que la gente tiene acerca de sí misma” (Mercadeo, 2012).

El auto concepto está formado por varios niveles

-Nivel cognitivo - intelectual: constituye las ideas, opiniones, creencias, percepciones y el procesamiento de la información exterior. Basamos nuestro auto concepto en experiencias pasadas, creencias y convencimiento sobre nuestra persona.

-Nivel emocional afectivo: es un juicio de valor sobre nuestras cualidades personales. Implica un sentimiento de lo agradable o desagradable que vemos en nosotros.

-Nivel conductual: es la decisión de actuar, de llevar a la práctica un comportamiento consecuente.

Los factores que determinan el auto concepto son los siguientes:

-La actitud o motivación: es la tendencia a reaccionar frente a una situación tras evaluarla positiva o negativa. Es la causa que impulsa a actuar, por tanto, será importante plantearse los porqués de nuestras acciones, para no dejarnos llevar simplemente por la inercia o la ansiedad.

-El esquema corporal: supone la idea que tenemos de nuestro cuerpo a partir de las sensaciones y estímulos. Esta imagen está muy relacionada e influenciada por las relaciones sociales, las modas, complejos o sentimientos hacia nosotros mismos.

-Las aptitudes: son las capacidades que posee una persona para realizar algo adecuadamente (inteligencia, razonamiento, habilidades, etc.).

-Valoración externa: es la consideración o apreciación que hacen las demás personas sobre nosotros. Son los refuerzos sociales, halagos, contacto físico, expresiones gestuales, reconocimiento social, etc.

El auto concepto nos lleva al autoconocimiento; este presupone conocer las propias capacidades y limitaciones personales, podemos llegar a conocernos por completo, aunque siempre van a surgir nuevas facetas desconocidas.

En la sociedad actual nos exige que seamos perfectos, esto es básicamente imposible pero nos genera un gran choque con nuestras vivencias. Lo más saludable es sentir la parte de nuestras capacidades como maravillosa, aceptar nuestras cualidades y trabajar en ellas, aceptar que no somos perfectos y que somos buenos para unas cosas pero pésimos para otras.

También tenemos la parte de los defectos cuando somos odiosos, enojones, necesitamos de igual manera aceptarlos en lugar de tratar de esconderlos y tratar de cambiarlos si lo creemos necesario.

Necesitamos aceptarnos como un todo con nuestros defectos y virtudes, querernos sin condiciones, solo así aumentara nuestra autoestima, necesitamos valorar lo mejor de nosotros y también lo menos bueno.

Auto respeto

Tener auto respeto, se trata de respetarse a uno mismo, es un trabajo indispensable para lograr vivir en armonía con uno mismo y con los demás.

Según Mauro Rodríguez, el respeto a si mismo, se manifiesta a través de las siguientes formas:

- 1- Atender y satisfacer las propias necesidades y valores.
- 2- Expresar y manejar, e informar sentimientos y emociones sin hacerse daño ni culparse.
- 3- Buscar y valorar todo aquello que lo haga a uno sentirse orgulloso de si mismo.

Usualmente las faltas de respeto inician por uno mismo, habría que hacer una introspección del por qué yo lo permito y no tanto por qué el otro lo hace, es nuestra decisión el poner un alto, muchas veces aguantamos faltas de respeto por miedo a que la otra persona nos deje o se aleje de nosotros, pero ahí en donde comienza el respeto a ti mismo, tu persona y tu integridad valen mas que una relación, debemos aprender a poner límites y a respetarnos.

#### Autoconocimiento

Conócete a ti mismo, es una simple palabra pero esto nos tomara toda la vida, es una tarea bastante interesante y que te servirá demasiado para superar los obstáculos que te presente la vida.

El conocimiento de si mismo repercute positivamente a la autoestima, también las relaciones con los demás y hasta la comprensión del mundo y el universo.

“Solo se puede querer lo que se conoce; si uno es perfectamente desconocido para sí mismo, es difícil poder quererse uno” (Mercadeo, 2012).

#### Factores importantes en el desarrollo de la autoestima.

La resiliencia: Es la capacidad que tiene el ser humano de crecer y desarrollarse en medio de factores adversos, el aprender a vivir y madurar como adulto a pesar de los pronósticos desfavorables. Ejemplo cuando se vive en un entorno familiar en donde existe alcoholismo la persona observa y asimila la situación, él se da cuenta que no quiere vivir de esa manera, aprende a ser resiliente dentro de un ambiente adverso.

Valores: “Los valores crean un compromiso profundo en el individuo ante sí mismo, ante su grupo de pertenencia y ante la sociedad” (Mercadeo, 2012).

Los valores dependerán de la percepción de cada persona, es erróneo decir que algunas personas no tienen valores, simplemente pueden no coincidir con los propios o se jerarquizan de manera diferente a la nuestra.

Los valores crean un compromiso profundo en el individuo ante sí mismo, ante su grupo al cual se siente pertenecido y ante la sociedad.

Tiempo Libre: Todas las personas deberían de contar tanto con trabajo como de tiempo libre para poder satisfacer las necesidades personales y familiares, es importante dedicar tiempo a nuestros seres queridos y me refiero a tiempo de calidad ya que muchas veces vamos de visita con nuestros padres y hermanos pero estamos atendiendo asuntos pendientes del trabajo o en llamadas, actualmente también nos encontramos con la tecnología nos ha traído grandes beneficios pero también nos ayuda a perder el tiempo en las redes sociales, debemos de enfocar nuestro tiempo, es decir si vamos a ver a nuestros familiares debemos dedicarles el tiempo al cien por ciento, escucharlos, platicar con ellos, realizar alguna actividad juntos.

De igual manera es importante dedicarnos tiempo a nosotros mismos disfrutando de nuestra intimidad, dialogar con nuestros propios deseos sin la presión de los deseos de otros. Desafortunadamente hemos sido arrastrados a pensar en función de “otros” y no es malo preocuparse por los demás, sino que también nos debemos de dar cuenta que nosotros también existimos y necesitamos pensar sobre nosotros mismos, cuestionarnos acerca de lo que somos y tenemos y de lo que nos hace falta para podernos sentir bien.

Proyecto de vida: “La realidad es como la vive cada individuo; puede ser ordenada o caótica. Los adultos principalmente, estamos familiarizados con realizar proyectos de trabajo, los niños y adolescentes proyectos escolares, pero casi nunca se nos enseña la importancia de desarrollar un proyecto de vida” (Mercadeo, 2012).

Crear un proyecto de vida puede resultar un tanto difícil ya que muchas personas creen que el futuro ya está determinado por su familia, su lugar de origen, nivel socioeconómico, la suerte, entre otros, todo lo anterior limita a las personas a planificar su proyecto de vida.

“El proyecto de vida es el conjunto de posibilidades que dan pautas a abrir nuevos caminos, alternativas y situaciones que llevan al crecimiento integral” (Mercadeo,

2012).

La personas en cualquier etapa de su vida necesita construir posibilidades para su futuro, establecer sus objetivos y a dónde quiere llegar a través de un conjunto de esfuerzos internos y externos con los que evaluara la importancia de hacer y tener; Esto puede iniciar realizándose preguntas que determinaran su futuro como: ¿Qué estudiare?; ¿a qué me quiero dedicar profesionalmente?; ¿quiero tener pareja?; ¿Qué obligaciones y responsabilidades quiero adquirir?; incluso cuestionarse sobre el consumos de drogas y alcohol, ¿quiero consumir drogas?; ¿quiero experimentar que es estar borracho?, entre otras, es importante saber hacia a dónde queremos ir y que es lo que queremos vivir.

“El proyecto de vida es el conjunto de posibilidades que dan pauta a abrir nuevos caminos, alternativas y situaciones que lleven al crecimiento integral” (Mercadeo, 2012).

Es importante desarrollar el proyecto de vida durante la adolescencia, ya que este acompañara a la persona durante su desarrollo, también depende mucho de lo que ocurre en su entorno y tampoco se excluye a las personas con las que se convive usualmente como la familia y amigos.

El proyecto de vida no siempre es como se plantea a un inicio, siempre cambiara, o se actualizara, ese ira acorde a lo que se está viviendo, ósea que el avance no será lineal abra altas y bajas, pero la constancia te llevara a lograr lo que deseas.

“Cuando no se tiene un proyecto de vida hay amargura y tristeza porque la mayor parte del tiempo hay lamentación por los sucesos del pasado y un miedo a lo incierto del futuro. Es importante, para la mayoría de los seres humanos, ocupar un lugar, hacer algo por uno y por lo que lo rodea” (Mercadeo, 2012).

### **3.4 Cuidarnos desde lo personal.**

Cuidar de nuestro cuerpo

Físico

- Alimentarse de manera saludable.
- Dormir lo suficiente para lograr un descanso.
- Realizar ejercicio regularmente.

-Practicar una buena higiene, esto prevendrá posibles enfermedades y mejorara la manera que los demás nos perciben y como nos percibimos a si mismos.

#### Emocional

-Contactar e identifica las emociones.

-Evita las personas que te hacen sentir vulnerable, aquellas que llamamos comúnmente como toxicas.

-Mantén relaciones afectivas saludables.

-Acudir a terapia o algún grupo de autoayuda.

#### Mental

-Leer un libro.

-Organizar tus actividades.

#### Espiritual

-Medita.

-Se agradecido.

-Construye una relación contigo mismo.

-Realiza rezos, rituales, ceremonias dependiendo de tu religión o creencias.

### **3.5 Cuidarnos desde lo profesional**

-Tener identificado tus límites, saber cuántas mediaciones puedes llevar a cabo durante tu jornada laboral, esto con el fin de brindarles calidad de ayuda.

-Dejar los conflictos tratados en el trabajo, no engancharse con algunos casos.

-Acudir a terapia para desahogar las emociones acumuladas consecuencia de los conflictos recibidos.

-Tener un espacio lindo en el trabajo que nos haga sentir en paz, te puedes ayudar decorando con plantas y cuadros.

-Entre cada sesión te puedes dar unos minutos para relajarte y tomar un respiro.

-Comer a tus horas saludablemente y procurar estar lo más cómodo posible.

### **3.6 Estrategias de autocuidado.**

Cuidar de nuestro cuerpo

Físico

-Alimentarse de manera saludable: Los alimentos son la fuente de energía de las personas, alimentarse saludablemente lograra un desarrollo saludable así como tener más energía para el trabajo, reduce enfermedades y te hará sentir más ligero para realizar tus actividades cotidianas y la seguridad en tu persona se verá reflejado, te sentirás mucho mejor contigo mismo.

-Dormir lo suficiente para lograr un descanso: “Dormir es fundamental para la mente. La privación de sueño dificulta el aprendizaje y la realización de tareas. Y es que, entre los beneficios de un correcto descanso, destaca un mejor funcionamiento de la memoria. Entre otras cosas, dormir hace que asimilemos bien la información recogida a lo largo del día.

Nuestro cuerpo también notará las bondades de un buen descanso. Durante las horas de sueño, en nuestro organismo se suceden procesos en los que se favorece el adecuado funcionamiento de diversos sistemas como, por ejemplo, el sistema inmune. Un adecuado descanso, además, favorece el control del peso y protege al corazón, ya que en situaciones de insomnio aumentan en sangre hormonas relacionadas con el estrés (adrenalina y cortisol) que aumentan la tensión arterial y la frecuencia cardíaca.

Cuando dormimos, nuestro cuerpo se relaja y produce hormonas que contrarrestan los efectos de esas otras y colaboran, entre otras cosas, a que nos encontremos más felices” (Saenz, 2016).

La horas que debemos dedicar al descanso dependen según nuestra edad, según las recomendaciones de la Fundación Nacional del Sueño en EE.UU los adultos deben de dedicar de 7 a 9 horas de sueño para lograr un optimo descanso.

-Realizar ejercicio regularmente: Practicar algún deporte ayudara controlar el peso corporal, combate enfermedades como la diabetes, depresión, ansiedad, entre otros.

Aumentará tu energía, promueve un mejor sueño, y de igual manera te hará sentir mucho mejor contigo mismo, tu autoestima se verá beneficiada practicando algún deporte.

-Practicar una buena higiene, esto prevendrá posibles enfermedades y mejorara la manera que los demás nos perciben y como nos percibimos a sí mismos.

### Emocional

-Contactar e identifica las emociones: Es indispensable aprender a identificar las emociones para poder combatir el estrés además resulta vital desarrollar habilidades sobre la inteligencia emocional para que, al presentarse situaciones de conflicto, se tengan los elementos necesarios para enfrentarlos de una manera correcta y respetuosa.

-Evita las personas que te hacen sentir vulnerable, aquellas que llamamos comúnmente como tóxicas, esta es gente negativa que todo el tiempo se la pasa quejándose, nosotros funcionamos como esponjas y cuando recibimos demasiadas quejas, después resulta que nosotros nos sentimos agotados, cansados y en muchas ocasiones tristes. Es mejor aprender a identificar a este tipo de personas y de inmediato poner límites.

-Mantén relaciones afectivas saludables.

-Acudir a terapia o algún grupo de autoayuda: te hará sentir mejor ya que tendrás un espacio de confianza en el cual otras personas te escucharán y te podrás sentir identificado y comprendido.

### Mental

-Leer un libro: la lectura también es un entretenimiento, además de que la lectura favorece el aprendizaje, mejora las habilidades de comunicación.

“La lectura retrasa el envejecimiento mental, consiguiendo un cerebro activo y sano. Además, combate el estrés al relajar y hacer que el latido del corazón sea más lento y alivie la tensión muscular, combate el insomnio y se asocia con un menor riesgo posterior de demencia” (Marquina, 2017)

-Organizar tus actividades: Ayudara a realizar las tareas de manera eficaz en tiempo y forma te ayuda a combatir el estrés ya que se realizaran con tiempo y se evitara la postergación y la presión de realizar las tareas en poco tiempo.

### Espiritual

-Medita: Cuando meditas, puedes despejar la sobrecarga de información que

acumulas diariamente, te ayudara a tener una nueva perspectiva de las situaciones que te generan estrés, aumenta la creatividad y la imaginación, aumenta la tolerancia y la paciencia, entre otros.

-Se agradecido:” Cuando uno vive expresando gratitud es capaz de valorar todo lo que tiene a su alrededor, como la naturaleza, las personas o las experiencias, por pequeñas que sean. Puede darle un valor a todo lo que hay a su alrededor. Quienes expresan gratitud viven con atención plena aquellos detalles del día a día que a muchas otras personas se les escapan” (Gómez, 5).

-Construye una relación contigo mismo: Conócete y práctica lo que realmente te hace sentir bien y feliz, llénate de vitalidad y entusiasmo, sensaciones placenteras y necesarias que nos acercan más al ideal de vida plena.

### **3.7 Inteligencia emocional.**

Daniel Goleman define la inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones” (Goleman, 2018).

Este autor destaca elementos determinantes del desarrollo de la inteligencia emocional: la conciencia, el auto control, la motivación, empatía y finalmente la habilidad social. Podemos observar que las primeras tres dimensiones dependen de la propia persona, tiene el fin de ser consiente de uno mismo, saber reconocer y controlar los propios estados de ánimo y motivarse a sí mismo. Por el otro lado tenemos las dos dimensiones faltantes (empatía y habilidad social), estas van enfocadas a la relación con las otras persona.

-Conciencia emocional: es decir, ser consciente de uno mismo, conocer la propia existencia y, sobre todo, el propio sentimiento de vida, lo que a su vez es fundamental para el autocontrol.

-Autocontrol o regulación de las emociones: significa la capacidad para saber manejar ampliamente los propios sentimientos, los estados de ánimo, evitando caer en el nerviosismo y sabiendo permanecer tranquilo para poder afrontar los sentimientos de miedo y las situaciones de riesgo y para recuperarse rápidamente de los sentimientos negativos.

- Motivación, que está muy unida a las emociones y surge del autocontrol, significa ser aplicado, ser constante, perseverante, tener resistencia ante las frustraciones.

-Empatía, o capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, significa

comprender las emociones de los demás, entender lo que otras personas sienten, sentir con las otras personas.

-Habilidad social: hace referencia a entenderse con los demás, orientarse hacia los otros, no ser un mero observador de los demás sino hacer algo en común con ellos, sentir alegría de estar entre la gente, colaborar, ayudar, pertenecer a un grupo.

La inteligencia emocional nos permite relacionarnos de mejor manera con los demás y con el ambiente que nos rodea a partir de reconocer y saber manejar nuestras emociones.

La importancia de la inteligencia emocional surge por la necesidad que tiene el ser humano de no dejarse llevar por los impulsos emocionales, ya que el no saber controlar dichos impulsos tendría consecuencias negativas, tanto a nivel personal como social. Las personas necesitan sentirse seguras emocionalmente, tener sentimientos de bienestar y estabilidad emocional, Además es impórtate mencionar que el factor emocional es un elemento muy importante para la prevención de enfermedades; las emociones negativas como el miedo, la ira, depresión, entre otras, tienen un efecto directo sobre la salud.

Siendo facilitadores resulta vital desarrollar habilidades de una persona inteligente emocionalmente ya que al llevar a cabo las sesiones de mediación sabemos que existirá un conflicto, tensión, enojo, tristeza, entro otros las emociones estarán al momento y se deberá tener los elementos suficientes para llevar a cabo una buena mediación, Estudiando a fondo cada uno de los elementos que nos proporciona Daniel Goleman nos servirán para desarrollar nuestra inteligencia emocional y poderla poner en práctica.

### **3.8 Resiliencia.**

“El término resiliencia procede del latín, de resilio (re-salio), que significa volver a saltar, rebotar, reanimarse” (Arciniega, 2005).

“El término fue incorporado en las ciencias sociales a partir de los años 60 y caracteriza la capacidad que tienen las personas para desarrollarse psicológicamente sanos y exitosos a pesa de vivir en contextos de alto riesgo, como entornos de pobreza y familias multiproblemáticas, situaciones de estrés prolongado, centros de internamiento, etc. Se refiere tanto a los individuos en particular como a los grupos familiares o colectivos que son capaces de minimizar y sobreponerse a los efectos nocivos de las adversidades y los contextos desfavorecidos y de privados socioculturalmente, de recuperarse tras haber sufrido experiencias notablemente

traumáticas, en especial guerras civiles, campos de concentración” (Arciniega, 2005).

Fergus y Zimmerman indican que la “resiliencia se refiere al proceso de superar los efectos negativos de la exposición al riesgo, afrontamiento exitoso de las experiencias traumáticas y la evitación de las trayectorias negativas asociadas con el riesgo” (Becoña, 2006).

Para que pueda hacerse presenta la resiliencia es necesario tener presente tanto los factores de riesgo como de protección que ayuden a conseguir un resultado positivo en la persona o bien se evite un resultado negativo.

La resiliencia se puede presentar en cualquier persona es una cualidad humana que se presenta en situaciones difíciles como la guerra, violencia, desastres naturales, maltratos, abusos, la resiliencia sirve para enfrentarlos y salir fortalecidos e incluso transformados de la experiencia.

“La resiliencia comprende al menos dos niveles. En primer lugar está la resistencia o la capacidad de permanecer integro frente al “golpe”; además, la resiliencia comprende la capacidad de construir o de realizarse positivamente pese a las dificultades” (Vanistendael, 1995).

Según este autor, la resiliencia incluye necesariamente la capacidad de la persona o grupo de enfrentar adecuadamente las dificultades, se deberá hacer de una manera socialmente aceptable y correcta.

“Pierre André Michuad describe 4 ámbitos de aplicación de la resiliencia:

Ámbito biológico: Cuando a pesar de las desventajas somáticas congénitas o adquiridas como consecuencia de accidentes o enfermedades, los sujetos han sido capaces de llevar una vida digna y creativa.

Ámbito familiar: Desarrollo exitoso de niños procedentes de familias desestructuradas, conflictivas, víctimas de abandonos, maltratos y abusos.

Ámbito micro social: Cuando los supervivientes se desenvuelven en barrios o pueblos determinados por la miseria, el paro, el chabolismo, la ausencia de servicios, la peligrosidad social y todas aquellas carencias y circunstancias que obligan a los individuos a vivir en estado “agresión social” continuada. Ámbito macro social, histórico o público. La supervivencia a situaciones de catástrofes naturales, guerras, terrorismo, deportaciones, etc” (Tomkiewicz, 2004).

La resiliencia en conclusión es la capacidad de establecer vínculos interpersonales adecuados, la capacidad de trabajar y mantener un nivel de bienestar psicológico y

de tener metas de realización personal y social, todo esto a pesar de los problemas y dificultades ya sean pasados o que están por venir, lo importante es tener una buena salud mental.

Como le he mencionado anteriormente los conflictos son inevitables y llegan en cualquier momento de la vida por ello es importante ser unas personas resiliente, para poder superar los conflictos de la mejor manera, de todo debemos tener aprendizajes y como facilitadores a diario estamos en contacto con los conflictos, es importante ser resiliente para no engancharnos con los conflictos que lleguen al centro de mediación.

### **3.9 Repercusiones del autocuidado en el facilitador.**

Cuando cada uno de nosotros cuida de sí mismo se logra hacer conciencia del cuerpo y sus necesidades esto favorece la salud física y mental además que promueve la autoestima, se podrán obtener beneficios a mediano y largo plazo en cuestión del mantenimiento de la salud y la prevención de enfermedades.

El autocuidado tiene bastantes beneficios que se verán demostrados en la persona alguno de ellos es el fortalecimiento del autoestima, el cuidarse físicamente practicar deporte, cuidar la alimentación nos hará sentirnos más ligeros, mantendremos una imagen física saludable además se previenen enfermedades como la obesidad, diabetes, hipertensión, entre otros, se tendrá una mayor productividad y rendimiento en las actividades realizadas durante el día.

El autocuidado mental nos permitirá ser más creativos durante las mediaciones podemos crear juegos o dinámicas para entrar en confianza con las partes, las ideas fluirán más rápido y lograremos tener respuestas asertivas durante las sesiones.

Espiritualmente estaremos en paz con nosotros mismos, es necesario acudir alguna actividad como clases de yoga, meditación, pasar tiempo con la naturaleza, entre otras, esto dependerá de cada persona; el autocuidado espiritual nos servirá para descargar las emociones recibidas durante el día, hacer un análisis de nosotros mismos, nos ayuda a pensar que nos está afectando y como lo podemos mejorar, en resumen nos ayuda a conocernos a nosotros mismos.

Emocionalmente debemos de cuidarnos ya que durante las sesiones las emociones son protagonistas, como facilitadores debemos ser muy inteligentes para detectar las emociones de cada persona a la misma vez controlar nuestras emociones para evitar que se trastoquen y sea vean afectadas las sesiones en cuestión de los principios rectores como la neutralidad o imparcialidad.

Socialmente lograremos estar en paz con la gente que nos rodea, se aprenderá a solucionar los conflictos ya sea laboralmente o familiarmente, tendremos una mejor relación con los demás, tendremos una actitud positiva.

Lo ideal es que logre tener un autocuidado en todas las áreas de nuestra vida y persona, esto no se logra de la noche a la mañana se debe de ser constante en el trabajo del autocuidado, cuando comenzamos a notar los beneficios las tareas se vuelven más livianas y la vida cambia por completo porque “si tu estas bien todo alrededor lo estará”, las cosas fluyen sin ser forzadas y encuentras un sentido al porque suceden algunas situaciones de la vida y dejas de lamentarte todo el tiempo que eso no te llevara al éxito.

Como mediadores considero es muy importante cuidar de sí mismos, teniendo equilibrio en nuestras vidas lograremos un trabajo excelente, en las mediaciones lograremos que las partes lleguen a acuerdos que ambos puedan cumplir, las personas se irán felices a casa por haber solucionado sus conflictos y ayudaran a promover la mediación.

Recordemos que debemos promover el solucionar los conflictos de manera pacífica, el dialogo, la cultura de la paz, estamos atravesando por mucha violencia en el país, esto debe cambiar la gente debe estar informada de que existen los mecanismos alternativos de solución de conflictos y nosotros como facilitadores debemos de responderles a la comunidad y brindarles la mejor atención y ayuda para solucionar sus controversias.

## **CONCLUSIONES**

Basado en el análisis realizado durante la presente investigación se es posible que se concluya que el autocuidado debe de ser practicado por el facilitador para así evitar el desgaste profesional y lograr que su labor sea excelente en todo momento.

- 1.- El autocuidado nos da la capacidad de adaptación y generación de respuestas alternativas para afrontar situaciones de estrés.
- 2.- Al trabajar consigo mismo obtendremos una actitud más optimista y una mejor calidad de vida.

3.- Se logran los resultados deseados durante las sesiones de mediación, conciliación o justicia restaurativa.

4.- Las partes saldrán satisfechas de los centros de mediación, consecuencia del buen desempeño del facilitador.

5.-El facilitador en ningún momento corromperá los principios de las MASC.

## **APORTACIONES**

El llevar a cabo el autocuidado en las personas ayudara en muchos aspectos de la vida no solo laboralmente ya que la relación con tus seres cercanos de igual manera mejoraría porque te encuentras en un estado de bienestar, te sientes bien contigo mismo, tu autoestima habrá mejorado te brindara seguridad y que puedas desenvolverte mucho mejor con tus compañeros y con las personas que acudan al centro de mediación.

Conocernos ayudara a que las emociones que estén presentes durante las sesiones no trastoquen nuestros sentimientos y por consecuencia podremos ser neutrales en todo momento cumpliendo siempre con los objetivos y respetando los principios de los MASC.

Finalmente al realizar un buen trabajo durante las sesiones de mediación hará que nuestro trabajo sea reconocido y recomendado, los MASC estarán cumpliendo el objetivo de que las partes lleguen a un acuerdo de manera pacífica con ayuda de un tercero; así mismo se va creando una cultura de paz en donde las partes aprendan a solucionar sus conflictos expresando realmente su descontento y buscando soluciones.

A partir de la elaboración del presente trabajo se presenta la posibilidad de la elaboración de un plan de acción el cual se pretende que todos los facilitadores reciban orientación sobre alternativas de autocuidado y que es importante llevarlos a cabo, cada ser humano es distinto, individualmente debemos de localizar nuestras habilidades y gusto para llevar a cabo un autocuidado correcto.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Arciniega, U. (2005). *La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/175/17510206.pdf>
- Barona, E. G. (5 de 10 de 2005). *Estrategias de pervención e intervención del Burnout en el ámbito educativo*. Obtenido de <http://www.inprf-cd.gob.mx/pdf/sm2805/sm280527.pdf>
- Becoña, E. (06 de 2006). *Asociación de Psicología Clínica y Psipatología*. Obtenido de [https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/01.2006\(3\).Becona.pdf](https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/01.2006(3).Becona.pdf)
- Boris, M. &. (Enero de 2008). *Estrategias de autocuidado en el personal de un centro de protección simple*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/291/29118114.pdf>
- Cáceres, S. (2020). Modelo Iceberg de Resolución de Problemas. *CRS+SCH*, 1-1.
- Calvo, D. S. (30 de 12 de 2019). *Medicina General y Salud Mental*. Obtenido de <https://doctorsergiocalvo.com.ar/?p=467>
- campos, F. J. (2016). *Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y las Víctimas en el Proceso Penal Acusatorio*. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4258/20.pdf>
- Carballeira, A. L. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Santiago de Compostela: Vigo.
- D., W. (1997). *The Contribution of Burnout to work Performance*. United States: Journal of Organizational Behavior .
- EDELWICH, J. Y. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Española, R. A. (2017). *Real Academia Española*.
- Fisher Roger, U. W. (1991). *Sí de acuerdo Cómo Negociar Sin Ceder*. Editorial Norma.
- Gálvez, S. A. (2015). *Biblioteca Cejamericas* . Obtenido de <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/4094/romero-marcs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gil, P. R. (2009). *Validez factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), en una muestra de maestros mexicanos*. México: Salud Mental.
- Gil-Monte, P. (01 de 01 de 2004). *Redalyc*. Obtenido de El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: <https://www.redalyc.org/pdf/337/33740108.pdf>
- Goleman, D. (2018). *La Inteligencia Emocional*. Ciudad de México : Penguin Random Hause.
- Gómez, H. (2020 de 05 de 5). *El correo*. Obtenido de <https://www.elcorreo.com/bizkaiadmoda/salud/psicologia/importancia-agradecidos->

antidoto-20200416210627-nt.html

González, D. E. (02 de 03 de 2011). *Autocuidado, Elemento Esencial en la Práctica de Enfermería*. Obtenido de <http://www.index-f.com/dce/19pdf/19-067.pdf>

Guitart, M. A. (27 de 04 de 2007). *UCM*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>

Hervás, C. G. (3 de 10 de 2017). *Kunay Consultores*. Obtenido de <https://kunay.pe/2017/10/03/comunicacion-en-conflicto-importancia/>

Ibidem. (20 de 03 de 2020). *scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-91932019000100243#fn16](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932019000100243#fn16)

Jiménez, J. (29 de 11 de 2017). *Estrategias en el Síndrome de Burnout del personal Sanitario*. Obtenido de [https://www.samfyc.es/wp-content/uploads/2018/10/v19n1\\_15\\_especialEstrategias.pdf](https://www.samfyc.es/wp-content/uploads/2018/10/v19n1_15_especialEstrategias.pdf)

Ley de Mediación, C. y. (22 de 12 de 2010). *Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México*. Obtenido de Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México: [http://www.pjedomex.gob.mx/DocumentosGenerales/transparencia/MarcoJurNor/19\\_Ley\\_de\\_Mediacion.pdf](http://www.pjedomex.gob.mx/DocumentosGenerales/transparencia/MarcoJurNor/19_Ley_de_Mediacion.pdf)

Ley de Mediación, C. y. (14 de 12 de 2010). *Secretaría de Asuntos Parlamentarios*. Obtenido de <http://www.secretariadeasuntosparlamentarios.gob.mx/mainstream/Actividad/legislacion/leyes/pdf/040.pdf>

Manzano. (2008). *Síndrome de burnout y riesgos psicosociales en personal de enfermería: prevalencia e intervención*. Universidad de La Rioja.

Marquina, J. (05 de 2017). *Julián Marquina*. Obtenido de <https://www.julianmarquina.es/beneficios-de-la-lectura-que-demuestran-porque-es-importante-leer-libros/>

Martí, D. G. (2015). *El Mediador y el Manejo de las Emociones*. Barcelona: Universidad de Barcelona.

Mediadoras, C. N. (12 de 2010). *Ecotec*. Obtenido de [https://www.ecotec.edu.ec/material/material\\_2020B1\\_DER221\\_01\\_143542.pdf](https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2020B1_DER221_01_143542.pdf)

Mercadeo, L. y. (2012). *dcne*. Obtenido de <http://www.dcne.ugto.mx/respaldo1/Contenido/MaterialDidactico/amezquita/Lecturas/Autoestima.pdf>

Méxicanos, C. P. (28 de 05 de 2021). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Obtenido de Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Moreno-Jiménez, B. (07 de 2001). *La Evaluación del Burnout Profesional*. Obtenido de <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/La%20Evaluacion%20del%20Burnout%20Profesional.pdf>

Moya, M. D. (2020). *Temas tópicos jurídicos a propósito de Serafin Ortiz Ortiz*. México: Lic. Raúl Márquez Romero.

Naranjo Pereira, M. L. (2007). Autoestima: un factor relevante en la vida de la persona y tema esencial del proceso educativo. *Actualidades Investigativas en Educación*, 3.

- Palmer Yusvisaret, A. V. (2005). *Prevalencia del Síndrome de Burnout de Agotamiento Profesional en médicos anestesiólogos de la ciudad de Mexicali*. México: Gaceta Médica.
- Penal, L. N. (18 de 05 de 2021). Obtenido de [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP\\_200521.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP_200521.pdf)
- Puig, M. &. (06 de 2002). *Docplayer*. Obtenido de <https://docplayer.es/46904487-Trabajo-de-fin-de-grado-en-pedagogia.html>
- Quintanilla, D. A. (s.f.). *Centro Estatal De Métodos Alternos Para La Solución De Conflictos Del Estado De Nuevo León*. Obtenido de <http://www.pjenl.gob.mx/ConsejoJudicatura/CEMASC/Articulos/arbitraje.pdf>
- Rodriguez, D. M. (2020). *cielolaboral*. Obtenido de [http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina\\_noticias\\_cielo\\_n3\\_2020.pdf](http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf)
- S., K. (1988). *Symptoms of professional Burnout*. Canadá: Canadian Psychology.
- Saenz, I. T. (17 de 02 de 2016). *Instituto Tomás Pascual Saenz*. Obtenido de <https://www.institutotomas Pascualsaenz.com/importancia-de-un-descanso-adecuado-para-la-salud/>
- Silvia, R. (2001). *Ética y trasgresión*. Montevideo psicolibros.
- Tirso Javier, O. H. (06 de 2007). *El síndrome de Burnout: una Aproximación hacia su Conceptualización, Antecedentes, Modelos Explicativos y de Medición*. Obtenido de <https://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>
- Tomkiewicz, S. (2004). *Elrealismo de la esperanza*. Barcelona: Gedisa.
- Tostado. (2 de 07 de 2011). *Redalyc*. Obtenido de EL AUTOCUIDADO: UN COMPROMISO DE LA FORMACIÓN INTEGRAL EN EDUCACIÓN: <https://www.redalyc.org/pdf/3091/309126696010.pdf>
- Vanistendael, S. (1995). *Como crecer superando los percances. Resiliencia:capitalizar las fuerzas del individuo*. Ginebra: Oficina Internacional Católica de la Infancia. BICE.
- Vicente, G. y. (2001). *Desgaste Profesional y Afrontamiento del Estrés en el Profesorado*. Caceres, España: Universidad de Extremadura .
- Villalobos, H. P. (02 de 2019). *Autoestima, teorías y su relación con el éxito*. Obtenido de <https://alternativas.me/attachments/article/190/2.%20Autoestima,%20teor%C3%ADas%20%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20%C3%A9xito%20personal.pdf>
- Vinicia, A. S. (2004). *El Síndrome de Burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: un estudio exploratorio*. Bogotá: Revista Universitas Psicológica.

### ○ **Legislación**

- Ley de Mediación, C. y. (14 de 12 de 2010). *Secretaría de Asuntos Parlamentarios*. Obtenido de <http://www.secretariadeasuntosparlamentarios.gob.mx/mainstream/Actividad/legislacion/leyes/pdf/040.pdf>
- Ley de Mediación, C. y. (22 de 12 de 2010). *Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México*. Obtenido de Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de

la Paz Social para el Estado de México:

[http://www.pjedomex.gob.mx/DocumentosGenerales/transparencia/MarcoJurNor/19\\_Ley\\_d\\_e\\_Mediacion.pdf](http://www.pjedomex.gob.mx/DocumentosGenerales/transparencia/MarcoJurNor/19_Ley_d_e_Mediacion.pdf)

Penal, L. N. (18 de 05 de 2021). Obtenido de

[https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP\\_200521.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP_200521.pdf)

Méxicanos, C. P. (28 de 05 de 2021). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Obtenido de Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>