

KIT DE SALUD MENTAL

BUEN TRATO Y COMUNICACIÓN

- PROYECTO BRIGADAS DE SALUD MENTAL •
- PROMOCIÓN DEL BIENESTAR MENTAL



ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN

PART 2

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN



Bienvenido al Kit de Salud Mental, producto de las Brigadas de Salud Mental lideradas por la línea de Psicología del área de Desarrollo Humano adscrita a la Unidad de Bienestar Universitario.

Este documento hace parte de las herramientas de apoyo a las Brigadas de Salud Mental desarrolladas durante el semestre académico 2021-1, que buscan favorecer el desarrollo de habilidades de índole cognitivo, emocional y comportamental a través de estrategias de prevención y promoción en Salud Mental.

Como equipo de trabajo, nos sentimos reconfortados en que estés haciendo uso de esta herramienta, y confiamos en que el tiempo que destines a este kit pueda ayudarte a mantener tu bienestar mental y calidad de vida.

¿QUÉ ES EL PROYECTO DE BRIGADAS EN LA SALUD MENTAL?

Las Brigadas de Salud Mental son un conjunto de actividades que se realizan en el marco de los procesos de prevención y promoción adscritos al eje temático de promoción del bienestar mental, según la guía de Salud Mental en la Fundación Universitaria Juan de Castellanos. Su finalidad es gestionar el acceso efectivo de la comunidad universitaria a los servicios psicosociales dinamizado a través de intervenciones relativas a:

Comunicación:

Estrategia que pretende que la comunidad universitaria esté informada sobre las actividades de Salud Mental que se realizarán en la Institución y la forma en que podrán acceder a estas.

Psicoeducación:

Aproximación al acompañamiento psicológico, en el cual se brinda información relevante de Salud Mental a la comunidad universitaria, bajo un eje temático previamente definido.

Recreación:

Actividad encaminada al sano esparcimiento por medio de estrategias lúdicas y recreativas.

Orientación de Salud Mental:

Recomendaciones generales en Salud Mental encaminadas a favorecer la calidad de vida y bienestar de la comunidad universitaria.

Kit de Salud Mental:

Entrega de material psicoeducativo a la comunidad universitaria, que constituye un apoyo didáctico al desarrollo de las brigadas de Salud Mental.

¿QUÉ ES EL BUEN TRATO?

Son las interacciones y prácticas de comunicaciones basadas en el respeto y la empatía, que promueven una sana convivencia en los diferentes entornos en los que nos desenvolvemos.



“ Quintana (1996) sostiene que la comunicación y el lenguaje se encuentran en la base de esa vida comunitaria, lo cual se ve reflejado en la vida familiar, laboral, académica, política, religiosa, etc. ”

IMPORTANCIA DEL BUEN TRATO

La comunicación es la base de las relaciones humanas. Nos permite expresarnos y comprender a los demás, y, nuestra construcción de mundo depende de la manera en cómo la utilizemos.

A continuación, mencionaremos tan solo algunos ejemplos de los beneficios de practicar el buen trato:

- Las relaciones basadas en el buen trato proporcionan cercanía, comprensión, apoyo.
- Fomenta las relaciones igualitarias y saludables.
- Favorece la convivencia pacífica en los diferentes ámbitos de la vida.
- El buen trato permite el reconocimiento del otro, fortaleciendo los vínculos afectivos.
- Es la posibilidad de acercarse al otro desde la empatía y el respeto.
- Permite que el diálogo se convierta en una herramienta para la solución de problemas.
- A nivel personal, favorece la expresión de nuestra propia individualidad.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

En este apartado, compartiremos los principios fundamentales en los cuales se sustenta el buen trato, acogiendo la propuesta sugerida por Mejía (2000), a través de la Fundación Restrepo Barco.

RECONOCIMIENTO

El lenguaje sobre el que se fundamenta el Buen Trato se enfoca sobre el reconocimiento del otro. Reconocimiento como personas, como seres humanos, desde una forma de relación que permita visualizar todos los aspectos positivos y el punto de vista de la otra y el otro.

EMPATÍA

La empatía se construye sobre la conciencia de uno mismo. Cuanto más abiertos estamos a reconocer y manifestar nuestros propios sentimientos, más fácilmente podemos aceptar y reconocer los sentimientos de los demás.

DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

Todas las formas que desarrollamos para decirnos lo que queremos, sentimos, deseamos, esperamos y vivimos, constituyen la comunicación. Así pues, la comunicación abarca las formas y el sentido que las personas le dan a la información que reciben y que quieren expresar a otros.

INTERACCIÓN IGUALITARIA

La interacción se considera como la relación de doble vía, que permite que una y otro se vean y reconozcan. La interacción es la capacidad de encontrarse con los demás y responder adecuadamente a sus sentimientos y preocupaciones.

NEGOCIACIÓN

Todos tenemos acuerdos y desacuerdos. Ser capaces de resolver los desacuerdos es fundamental para mantener un clima de Buen Trato. No basta con aceptar lo que nos dicen. Es necesario construir la tolerancia y el respeto por las diferencias para poder conceder a otros las razones en los desacuerdos. Alcanzar un nivel en la solución de los conflictos y desacuerdos, es de gran importancia para el bienestar de la persona, la familia, el grupo o la empresa.

COMUNICACIÓN ASERTIVA

¿Qué es la comunicación asertiva?

La comunicación asertiva es un comportamiento comunicacional equilibrado y maduro, en el cual la persona reafirma sus propios derechos, principios y convicciones, pero, a su vez, respeta y valora los de los demás, todo lo cual se ejerce de manera empática y respetuosa.



“La asertividad engloba muchas habilidades sociales diferentes y consiste en defender nuestros derechos de una manera “educada” y sin vulnerar los derechos de los demás.”

Estilos de respuestas en la comunicaciones

Estilo pasivo

Este estilo de comunicación es propio de las personas que suelen tener dificultad para expresar sus necesidades y pensamientos. Se caracteriza, a su vez, por la falsa creencia de que sus convicciones no son importantes, por lo cual priorizan las de los demás, incluso cuando estas van en contra de su postura o puntos de vista.



Estilo agresivo

Las personas que tienden a utilizar este estilo de comunicación, se caracterizan porque hay una excesiva preocupación en defender a cualquier precio sus derechos, en detrimento de los derechos de los demás. Esto quiere decir que en el estilo agresivo hay una ausencia de respeto hacia los sentimientos, necesidades e intereses de los demás.



Estilo asertivo

La persona con un estilo de comunicación asertiva expresa sus sentimientos, ideas y opiniones, haciéndolo de forma que, aun defendiendo sus propios derechos, se respeten de forma escrupulosa los de los demás.

“ La comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y preverbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. ”



Actividad 1

Identifica las situaciones en las cuales tuviste un estilo de comunicación pasivo, agresivo y asertivo.

ESTILO DE RESPUESTA	¿CUÁL FUE LA SITUACIÓN?	¿CÓMO REACCIONASTE?
PASIVO		
AGRESIVO		
ASERTIVO		

COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN

“ El estilo asertivo constituye el grado óptimo de utilización de los diferentes componentes verbales, no verbales y paraverbales de la comunicación. ”

COMUNICACIÓN VERBAL

La comunicación verbal se refiere al uso de las palabras y el contenido del mensaje para la interacción entre los seres humanos. Tiene dos formas de manifestarse: la oralidad y la escritura.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

El componente no verbal es un proceso de comunicación en el cual transmitimos mensajes por medio de nuestras posturas, gestos, lenguaje corporal.

COMUNICACIÓN PARAVERBAL

La comunicación paraverbal constituye los elementos no verbales de la voz, como los acentos, volumen de la voz, entonación, velocidad, ritmo al hablar.

Con el siguiente cuadro, agruparemos los conceptos que hemos visto hasta el momento, para comprender las dinámicas de comunicación en los estilos de respuestas pasivo, agresivo y asertivo.

PASIVO		
COMUNICACIÓN VERBAL	COMUNICACIÓN NO VERBAL	COMUNICACIÓN PARAVERBAL
Poca expresión verbal o se realiza de manera insegura o indecisa.	Escaso contacto visual.	Volumen de voz bajo.
Atención personal escasa.	Gestos y posturas que indican nerviosismo.	Tono de voz monótono.
Contenido condicionado y limitado.	Expresión facial seria.	Fluidez verbal escasa y entrecontada.
	Orientación lideada y distancia amplia (nulo contacto físico).	Pausas largas y silencios prolongados

AGRESIVO		
COMUNICACIÓN VERBAL	COMUNICACIÓN NO VERBAL	COMUNICACIÓN PARAVERBAL
Mensajes impositivos y amenazadores.	Excesivo contacto visual.	Volumen de voz elevado.
Contenido desafiante y poco cercano	Gestos y posturas amenazantes y que buscan ser intimidantes.	Tiempo de habla excesivo.
	Expresión facial seria.	No realiza pausas ni silencios.
	Orientación enfrentada y sin respeto de las distancias.	Habla fluida.
		Velocidad rápida del mensaje.

ASERTIVO		
COMUNICACIÓN VERBAL	COMUNICACIÓN NO VERBAL	COMUNICACIÓN PARAVERBAL
Contenido claro y directo que expresa personalmente a los demás.	Contacto visual cercano y prudente.	Volumen y entonación moderados y agradables.
Atención personal abundante.	Gestos y posturas firmes, pero que generan confianza.	Fluidez verbal adecuada.
Presencia de halagos y refuerzos verbales.	Expresión facial amistosa.	Velocidad del mensaje adecuada.
Franqueza en el mensaje.	Orientación frontal y distancia adecuada.	Tiempo de habla equilibrada con los demás participantes.
		Pausas y silencios adecuados.

Actividad 2

Identifica los componentes de la comunicación que estuvieron presentes en las situaciones descritas en la actividad 1.

SITUACIÓN/ ESTILO DE RESPUESTA	COMUNICACIÓN VERBAL	COMUNICACIÓN NO VERBAL	COMUNICACIÓN PARAVERBAL
PASIVO			
AGRESIVO			
ASERTIVO			

¿CÓMO MEJORAR NUESTRAS HABILIDADES SOCIALES?

“Cano-Vindel y Dongil-Collado (2014) mencionan que las habilidades sociales son un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas.”

A continuación, presentaremos algunas de las habilidades sociales características de las personas asertivas, sugeridas por Roca (2014), con la intención de que tengas más herramientas para la construcción de relaciones interpersonales saludables, basadas en el buen trato.

- **Se conoce a sí misma** y suele ser consciente de lo que siente y de lo que desea en cada momento.
- **Se acepta incondicionalmente**, sin que ello depende de sus logros ni de la aceptación de los demás. Por eso, cuando gana o pierde, cuando obtiene un éxito o no consigue sus objetivos, conserva siempre su propio respeto y dignidad.
- **Se mantiene fiel a sí misma** en cualquier circunstancia y se siente responsable de su vida y de sus emociones. Por tanto, mantiene una actividad activa, esforzándose en conseguir sus objetivos.



- **Sabe comprender y manejar adecuadamente sus sentimientos y los de los demás.** Por tanto, no experimenta más ansiedad de la conveniente en sus relaciones interpersonales, y es capaz de afrontar serenamente los conflictos, los fracasos o los éxitos.
- **No exige las cosas que quiere,** pero tampoco se engaña pensando que no le importan.
- **Acepta sus limitaciones** de cualquier tipo, pero, al mismo tiempo, lucha con todas sus fuerzas para **realizar sus posibilidades.**
- Como tiende a conocerse y aceptarse a sí misma y a expresar lo que piensa, quiere y siente, **suele dar una imagen de persona congruente y auténtica.**
- **Se respeta y valora a sí misma, y a los demás.** Así, es capaz de expresar y defender sus derechos, respetando al mismo tiempo los de los demás.
- Puede comunicarse con personas de todos los niveles: amigos, familiares y extraños, y esta comunicación tiende a ser abierta, directa, franca y adecuada.
- Elige, en lo posible, a las personas que le rodean y, en forma amable, pero firme, determina quiénes son sus amigos y quiénes no.
- Suele expresar adecuadamente sus opiniones, deseos y sentimientos, en vez de esperar a que los otros los adivinen.

BIBLIOGRAFÍA

Cano-Vindel, A., y Dongil-Collado, E. (2014). Habilidades sociales. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés.

Corrales, A., Quijano, N. K., y Góngora, E. A. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. Enseñanza e Investigación en Psicología, 22(1), 58-65.

García-Grau, E., Fusté, A., Ruiz, J., Arcos, M., Balaguer, G, Guzmán, D., y Bados, A. (2019). Entrenamiento en asertividad y habilidades sociales. Dipòsit Digital Universitat de Barcelona, Col·lecció OMADO, document de treball.

Mejía, S. (2000). El Buen Trato en la Familia y en la Escuela. Crecer y aprender con amor, placer y respeto. Santafé de Bogotá, Colombia: Fundación Restrepo Barco.

Quintana, G. (1996). El papel del lenguaje en la vida individual y social. Didáctica, Servicio de Publicaciones UCM, 8, 197-225.

Roca, E. (2014). Cómo mejorar tus habilidades sociales. ACDE Ediciones. Recuperado de <https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf>



CONTÁCTANOS

Unidad de Bienestar Universitario
bienestar.universitario@jdc.edu.co

CONTÁCTANOS



Juan D Castellanos
Fundación Universitaria

UNIVERSIDAD MANUELA BELTRÁN

Unidad de Bienestar Universitario
Área de Desarrollo Humano

