I.- Datos Generales.

Código	Título
EC1471	Proporcionar herramientas, técnicas y conocimientos de aprendizaje socioemocional y de liderazgo, como primer apoyo en la reducción del estrés y la ansiedad, en cualquier ámbito laboral

Propósito del Estándar de Competencia:

Constituir un modelo referencial para la evaluación y certificación de personas que mantienen una amplia interacción social en sus ámbitos laborales y que poseen habilidades socioemocionales y de liderazgo para apoyar a reducir el estrés y la ansiedad laboral.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia:
El Estándar de Competencia sirve para evaluar y certificar a las personas que se desempeñan y mantienen una amplia interacción social y de liderazgo en sus ámbitos laborales y que desarrollan diversas habilidades socioemocionales para su crecimiento personal, lo que les permite una actuación oportuna al intervenir en la aplicación de los primeros auxilios psicológicos como una técnica de apoyo humanitario de primera instancia, en el apoyo a compañeros de trabajo, jefes, subordinados, servidores públicos, usuarios y cualquier persona que tenga la necesidad de reducir el estrés y la ansiedad en cualquier ámbito laboral.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cuatro
Desempeña diversas actividades tanto programadas, poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados. Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:
para el Desarrollo de Habilidades y Formación de Capital Humano, en el Estado de México.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

02 de junio de 2022

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

13 de julio de 2022

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO):

Grupo unitario:
2142 Psicólogos.
2715 Instructores y capacitadores en oficios y para el trabajo.

Ocupaciones asociadas:
Capacitador.
Facilitador.
Instructor.
Formadores.
Docentes.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

No aplica

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:

61 Servicios educativos.

Subsector:

611 Servicios educativos.

Rama:

6116 Otros servicios educativos.

Sub rama:

61169 Otros servicios educativos.

Clase:

611698 Otros servicios educativos proporcionados por el sector privado.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia:

- Consejo Coordinador Empresarial Estado de México.
- Consejo de Cámaras y Asociaciones Empresariales del Estado de México.
- Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México.
- Universidad Estatal del Valle de Ecatepec.
- Universidad IUEM.
- Universidad Mexiquense del Bicentenario.
- VLM Consulting SC.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este estándar, se recomienda realizar la evaluación en una sesión/clase real o simulada, considerando que se cuenta con las condiciones, los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación previstos y establecidos en el Estándar de Competencia.
Apoyos/Requerimientos	• Equipo de cómputo. • Área libre de distractores y ventilada. • Material multimedia, en caso de ser necesario. • Recursos/materiales didácticos de apoyo, en caso de ser necesarios. • Conectividad/internet, en caso de ser necesario.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 1 hora con 30 minutos en campo, totalizando 2 horas con 30 minutos.

Referencias de Información

- Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los Particulares, Capítulos I, II y III, Artículo 3, Fracción XVIII, Artículos 6 al 21 y Artículo 23, publicada en el Diario Oficial de la Federación. (DOF), el 05 de julio del 2010. Vigente.
- Ayuso, J. L. (1988). Trastornos de angustia. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Bienestar emocional. https://bemocion.sanidad.gob.es/emocionEstres/emociones/home.htm
- Bisquerra Alzina, R., & Escoda, N. P. (2007). Las competencias emocionales, Educación XXI.
- Child Development, May/June 2000, Volume 71, Number 3, Pages 543–562, Cunningham, W., McGinnis, L., García, R., Tesliuc, C. y Verner, D., 2008.
- De la Peña, Manuel, Ph. D. (2022). 20 Técnicas para afrontar el estrés. Articulos/blog. https://institutoeuropeo.es/articulos/blog/tecnicas-para-afrontar-el-estres/
- Fernández Martínez, Ángeles; López de Ayala López, Mª Cruz Televisión e infancia: cinco años después del código de autorregulación Revista Latina de Comunicación Social, núm. 66, 2011, pp. 31-62.
- García, L. [Foro permanente]. (01 de julio de 2021). Curso Taller comunicación asertiva. [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=Q9-4-7XqKik&t=927s

- García Mendez, Juan A. (Septiembre). "Descripción de los elementos que conforman la resiliencia en enfermeros de urgencias y/o emergencias". Revista científica de la sociedad española de enfermería de urgencias y emergencias, núm. 15, 2010.
- Goleman, D. (1995). Inteligencia emocional. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. "Inteligencia Social". 2006. Editorial Planeta Mexicana S.A. México, p. 128.
- Graber, S. [Foro permanente]. (21 de abril de 2021). Conferencia Magistral Resiliencia. [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=543LgjHpF10&t=4706s.
- HOLOGRAMÁTICA – Facultad de Ciencias Sociales – UNLZ - Año IV, Número 6, V5 (2007), pp. 47-71 www.hologramatica.com.ar o www.unlz.edu.ar/sociales/hologramatica ISSN 1668-5024
- Juan Ginner, Gemma. (2020, 23 de abril). Técnicas de liderazgo transformacional. https://asociacion-centro.org/2020/04/23/tecnicas-de-liderazgo-transformacional/
- L. Chernicoff y E. Rodríguez (2016). Trabajar y vivir en equilibrio, AtentaMente Consultores,A.C., 2015.
- L. Chernicoff Minsberg, D. Labra C., E. Rodríguez M., Transformando el ámbito laboral desde el cambio interior, AtentaMente Consultores,A.C., 2016.
- Maneiro, V. [Foro permanente]. (05 de julio de 2021). Conferencia Magistral manejo de ansiedad y depresión. [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=byZbsTdRn-Y.
- "Manual ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos, en crisis individuales y colectivas" Centro de Investigación para la Gestión Integrada del Rango de Desastres, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Manual Básico de Primeros Auxilios de la Cruz Roja Mexicana, Vigente.
- Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales, DSM-5 (APA, 2013).
- Módulo 1 Panorama general: cultivar calma y discernimiento. AtentaMente Consultores, A.C., 2015, Versión 2.4, Ciudad de México, p. 160.
- Naranjo; M. Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. Universidad de Costa Rica. 2008.
- Oltra, S. (2013). "El autocuidado una responsabilidad ética en Psiquiatría Universitaria",9; p.89.
- Rezk, Mario Auto-control: nociones básicas e investigación fundamental Revista Latinoamericana de Psicología, vol. 8, núm. 3, 1976, pp. 389-397 Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia.
- Roca, Elia. Cómo superar el pánico. Programa de autoayuda. 2006. Editorial ACDE.

II.- Perfil del estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Proporcionar herramientas, técnicas y conocimientos de aprendizaje socioemocional y de liderazgo, como primer apoyo en la reducción del estrés y la ansiedad, en cualquier ámbito laboral

Elemento 1 de 4

Aplicar herramientas socioemocionales de técnica reflejo, técnicas de respiración, técnicas básicas de mindfulness, estrategias de respuestas positivas para el desarrollo de la resiliencia en tiempos de excepción

Elemento 2 de 4

Desarrollar habilidades de liderazgo que permitan el trabajo en equipo y el desarrollo de relaciones interpersonales que promuevan la reducción del estrés y la ansiedad

Elemento 3 de 4

Aplicar las técnicas de mantenimiento de conversaciones a profundidad y de conexión de los objetivos a largo plazo con la misión de la organización, para el desarrollo transformacional de las personas y sus habilidades socioemocionales, como apoyo para reducir la ansiedad y el estrés laboral

Elemento 4 de 4

Proporcionar las herramientas de conciencia plena de la respiración, técnica respiración enfocada en el corazón, conciencia plena del cuerpo o atención plena del cuerpo, auto-observación más autoconocimiento, para el manejo y gestión del estrés y ansiedad en cualquier ámbito laboral

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E4509	Aplicar herramientas socioemocionales de técnica reflejo, técnicas de respiración, técnicas básicas de mindfulness, estrategias de respuestas positivas para el desarrollo de la resiliencia en tiempos de excepción

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Detecta reacciones emocionales/físicas de acontecimientos/experiencias traumáticas en las personas:
   - Adoptando una actitud positiva, utilizando la técnica reflejo,
   - Demostrando empatía con la persona,
   - Observando cuidadosamente el lenguaje no verbal y signos de alerta (irritabilidad, ansiedad, exaltación, tristeza, inquietud emocional), y
   - Escuchando con interés la situación expuesta por las personas.

2. Aplica herramientas para acompañar a quien/quienes están sufriendo una situación excepcional:
   - Identificando el tipo de conducta relacionada con la emoción que expresa,
   - Estableciendo preguntas que detonen el diálogo,
   - Identificando la situación excepcional y posibles eventos de crisis, y
   - Aplicando herramientas y estrategias como la técnica reflejo/ técnicas de respiración/ /técnicas básicas de mindfulness/ estrategia de respuestas positivas acordes con la situación excepcional que se presenta.

3. Orienta a la(s) persona(s) para implementar las herramientas identificadas, como las técnicas de respiración, técnicas básicas de mindfulness y estrategia de respuestas positiva:
   - Explicando cuáles son las herramientas de autorregulación delimitadas,
   - Explicando las estrategias que contribuyen a la inteligencia emocional,
   - Guiando a la(s) persona(s) para que ejecuten las herramientas de autorregulación delimitadas, como las técnicas de respiración/técnicas básicas de mindfulness,
   - Guiando a la(s) persona(s) en la ejecución de las estrategias que contribuyen a la inteligencia emocional cómo la estrategia de respuestas positivas), e
   - Identificando elementos de resignificación a partir de la implementación de la estrategia de respuestas positivas.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIIVEL
1. Tipos de eventos traumáticos.	Conocimiento
2. Síntomas de ansiedad de acuerdo con el DSM-5.	Conocimiento
3. Etapas del proceso de acompañamiento en caso de pérdida.	Conocimiento
4. Concepto de resignificación.	Conocimiento
5. Concepto de resiliencia.	Conocimiento

6.	Concepto de emoción.	Conocimiento
7.	Estrategias de autorregulación emocional.	Aplicación
8.	Protocolo de aplicación de los primeros auxilios psicológicos.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTA ANTE SITUACIÓN EMERGENTE
Situación emergente:

1. La persona afectada ante una situación excepcional, al momento de entrar en crisis se comporta de manera agresiva hacia sí mismo o hacia un tercero.

Respuestas esperadas:

1. Para su contención, solicita el apoyo del personal de seguridad/médico de la organización y aplica el protocolo señalado en el Manual ABCDE para la aplicación de primeros auxilios psicológicos en crisis individuales y Colectivas, CIGIDEN.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Tolerancia:	La manera en que muestra disposición para comprender y atender las diferencias con los demás.
2. Responsabilidad:	La manera en que resguarda la información personal de con lo estipulado en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los Particulares.

GLOSARIO

1. Ansiedad:	Es una reacción emocional normal ante situaciones estresantes, necesaria para la supervivencia de los individuos y de nuestra especie. Es una moción complicada y displacentera que se manifiesta mediante una tensión emocional acompañada de un correlato somático. Para efectos del presente estándar solo se contempla dentro de la clasificación de la ansiedad, la ansiedad normal y la ansiedad generalizada como respuesta a una situación excepcional.
2. Autorregulación emocional:	Habilidad emocional fundamental, que es la combinación entre el talento razonable y la capacidad de perseverar ante el fracaso.
3. Duelo:	Reacción emocional y del comportamiento que se manifiesta en forma de sufrimiento y aflicción cuando un vínculo afectivo se rompe.
4. Emoción:	Respuesta de todo organismo que implique: una excitación fisiológica; conductas expresivas y una experiencia consciente.

5. Estrategia de respuesta positiva:	Es una herramienta clave para el manejo de una situación, y consiste en emprender acciones (como un recurso natural estratégico positivo de la persona) para animar a la persona a usar sus propias estrategias para afrontar la crisis, como descansar lo suficiente, hacer ejercicio físico, caminar, comer con regularidad etc.
6. Herramientas de autorregulación:	Herramienta fundamental que permitirá al individuo activar su aprendizaje y alcanzar con éxito su aprendizaje.
7. Inquietud emocional:	Estado de excitación extrema, de nerviosismo o de emoción que experimenta una persona por distintas circunstancias. Puede asociarse la inquietud a la ansiedad y al nerviosismo.
8. Inteligencia emocional:	Capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos que ayudan al crecimiento personal y a gestionar las relaciones.
9. Resignificación:	Otorgar un sentido diferente al pasado a partir de una nueva comprensión en el presente, o a dar un nuevo sentido al presente tras una interpretación distinta del pasado.
10. Resiliencia:	Capacidad que tiene una persona para superar y sobreponerse a situaciones traumáticas que le ocurren en la vida. Es un proceso de adaptarse bien a la adversidad, a un trauma, tragedia, amenaza, o fuentes de tensión significativas, como problemas familiares o de relaciones personales, problemas serios de salud o situaciones estresantes del trabajo o financieras, afrontándolos desde la positividad.
11. Situación excepcional:	Eventos en los que la normalidad es sobrepasada y frente a los cuales, se requieren utilizar herramientas tan excepcionales, como los eventos mismos. Condición que se aparta de lo ordinario, o que ocurre rara vez.
12. Técnica reflejo:	Es una técnica que se utiliza dentro de los primeros apoyos psicológicos (PAP) en la cual se adopta posturalmente una actitud similar al del afectado, al cual le comunica indirectamente que se está en la misma “sintonía afectiva” que él, Manual ABCDE para la aplicación de los primeros apoyos Psicológicos en crisis individuales y colectivas, CIGIDEN.
13. Técnicas de respiración:	La respiración es una de las funciones principales de los organismos vivos directamente relacionada con la activación fisiológica y con las reacciones de ansiedad. Las técnicas de respiración son una serie de pasos con cierto orden y sentido que nos ayudan a respirar de forma controlada para disminuir los niveles de alerta ante determinadas situaciones.
14. Técnicas de mindfulness:	Son una herramienta para ayudar a reducir significativamente en la persona las respuestas emocionales ante alteraciones

	aflictivas, como el enojo, ira, miedo, tristeza o llanto, toda vez que a través de la meditación se baja el nivel de diálogo repetitivo e improductivo que nos ancla en situaciones del pasado o del futuro, dando lugar a una mente enfocada en realizar constructos armoniosos de claridad mental, emocional, y de cognición.
15. Tiempos de excepción:	Se le llama a aquellos momentos en los que las actividades de la vida cotidiana y el día a día, han sufrido alguna alteración y se realizan de manera diferente, mientras la excepción ocurre.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E4510	Desarrollar habilidades de liderazgo que permitan el trabajo en equipo y el desarrollo de relaciones interpersonales que promuevan la reducción del estrés y la ansiedad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Demuestra actitudes y conductas relacionadas con el liderazgo:
   - Observando si se muestra flexible ante el manejo de conflictos dentro de un equipo, que le permitan reducir el estrés,
   - Identificando si se adapta con facilidad a los cambios propuestos por los miembros del equipo, los cuales coadyuvan a reducir la ansiedad del mismo,
   - Manteniendo una comunicación verbal asertiva (clara, objetiva y pertinente) con sus pares, e
   - Identificando si establece límites en la relación de confianza con el equipo.

2. Realiza acciones que contribuyan al desarrollo de habilidades de liderazgo que le permitan reducir el estrés y la ansiedad de un equipo de trabajo:
   - Utilizando la motivación en su actuar dentro de un equipo,
   - Interactuando de manera activa con los integrantes del equipo,
   - Brindando la retroalimentación como una herramienta de mejora de oportunidades a los integrantes del equipo para reducir el estrés laboral,
   - Delegando funciones específicas a los integrantes del equipo como una herramienta para reducir la ansiedad laboral,
   - Expresando al equipo sus puntos de vista con respeto y acordes con la situación planteada,
   - Reconociendo las cualidades de los integrantes del equipo,
   - Fomentando la integración de las personas que conforman el equipo,
   - Facilitando la participación activa de cada integrante del equipo, e
   - Involucrando a otros en tareas comunes, considerando su competencia laboral para reducir el estrés y ansiedad laboral.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Concepto de liderazgo.	Conocimiento
2. Características y tipos de liderazgo.	Conocimiento
3. Estrategias para el desarrollo de habilidades de liderazgo.	Aplicación
4. Características de la comunicación asertiva.	Conocimiento
5. Concepto de adaptabilidad.	Conocimiento

GLOSARIO

1. Competencia laboral:	Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto, y refleja las habilidades, destrezas, conocimientos y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y con un alto nivel de desempeño.
2. Comunicación verbal asertiva:	Proceso de interacción más importante del ser humano. En el desarrollo de esta actividad se intercambian ideas, sentimientos, pensamientos, conocimiento, emociones, que permiten la evolución constante de las personas, la sociedad y las organizaciones.
3. Liderazgo:	Capacidad que tiene el individuo de motivar y conducir a un grupo de personas hacia el logro de un objetivo común.
4. Manejo de conflictos:	Habilidad comportamental deseable en todas las personas que desempeñan funciones específicas en ambientes laborales; pues la convivencia y el ambiente de trabajo influyen en la concreción de las metas.
5. Motivación:	Proceso que inicia, guía y mantiene las conductas orientadas a lograr un objetivo o a satisfacer una necesidad.
7. Retroalimentación:	En gestión de empresas, la retroalimentación es un sistema de control en el desarrollo de tareas, actividades o productos, implementado mediante la supervisión y evaluación continua, cuyo objetivo es el mejoramiento paulatino de los resultados.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E4511	Aplicar las técnicas de mantenimiento de conversaciones a profundidad y de conexión de los objetivos a largo plazo con la misión de la organización, para el desarrollo transformacional de las personas y sus habilidades socioemocionales, como apoyo para reducir la ansiedad y el estrés laboral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra el siguiente:
DESEMPEÑO

1. Reconoce técnicas y herramientas para el desarrollo de liderazgo transformacional:
   - Identificando las características de las técnicas y herramientas para el desarrollo de liderazgo transformacional,
   - Destacando las ventajas y desventajas de la aplicación de cada herramienta,
   - Definiendo el momento y circunstancia para la implementación de cada técnica o herramienta,
   - Distinguiendo el propósito de cada actividad, relevancia y su relación con otras,
   - Enfatizando la importancia de tener motivos y aspectos positivos para el desarrollo de liderazgo transformacional, y
   - Propiciando a través de la escucha activa, la identificación de las reacciones emociones experimentadas, entre los involucrados en un conflicto laboral.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Características, ventajas y desventajas de las técnicas de liderazgo transformacional.	Conocimiento
2. Técnicas de liderazgo transformacional.	Conocimiento
3. Herramientas para el autocuidado.	Conocimiento
4. Estrategias para el autocontrol.	Aplicación
5. Técnicas para el desarrollo personal.	Conocimiento
6. Factores estresores.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra la siguiente:

ACTITUD/HÁBITO/VALOR	
1. Iniciativa:	La manera en que realiza acciones para propiciar la identificación de emociones dentro de la situación excepcional.

GLOSARIO

1. Autocontrol:	Consiste en no dejarse llevar por los sentimientos del momento, es una habilidad de la inteligencia emocional. Este implica reconocer las emociones, controlarse, manejarse bien con los demás, gestionar adecuadamente los sentimientos impulsivos, mantener el equilibrio, ser positivos,

	pensar con claridad y permanecer concentrados frente a la presión y buscar ser empáticos; nos permite regular y afrontar con serenidad los contratiempos, tener paciencia y comprensión en las relaciones personales.
2. Autocuidado:	Acción de brindar atenciones dirigidas a cuidar nuestra salud, como los hábitos saludables que realizamos por iniciativa propia y que están orientadas al bienestar físico y psicológico.
3. Desarrollo personal:	Afán de superación que motiva a avanzar hacia delante, o aquello que la persona puede hacer más allá de su desarrollo natural en función de la edad.
4. Desarrollo transformacional:	Es el cambio valioso y positivo generado en las personas, para transformarlos de seguidores a líderes, mejorando la motivación, la moral y el desempeño a través de diversas herramientas.
5. Liderazgo transformacional:	Tipo de liderazgo basado en la capacidad de producir cambios en la motivación de las personas, con un foco mucho más integral y holístico sobre la importancia del capital humano en el alcance de los resultados presentes y futuros de una empresa.
6. Reacciones emocionales ante una crisis:	Las reacciones emocionales las identificamos cuando se presenta en el individuo un estado de shock, terror, irritabilidad, nerviosismo, sentimiento de culpa, rabia, dolor o tristeza, embotamiento emocional, sentimientos de impotencia, dificultad de sentir alegría, amor y cariño por otros.
7. Técnicas de desarrollo transformacional:	Es el conjunto de procedimientos, reglas, normas, acciones y protocolos que tiene como objetivo guiar a todo un equipo de trabajo por un mismo camino hasta alcanzar los objetivos organizacionales o metas establecidas utilizando la influencia idealizada, la influencia idealizada conductual, la motivación inspiracional, la estimulación intelectual y la consideración individualizada para que trasciendan sus propios intereses individuales, de modo que orienten su comportamiento a la consecución de metas colectivas.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E4512	Proporcionar las herramientas de conciencia plena de la respiración, técnica respiración enfocada en el corazón, conciencia plena del cuerpo o atención plena del cuerpo, auto-observación más autoconocimiento, para el manejo y gestión del estrés y ansiedad en cualquier ámbito laboral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Identifica actividades, momentos y circunstancias que generan estrés y ansiedad en el entorno laboral:
   - Adoptando una actitud imparcial,
   - Escuchando con interés la situación expuesta por otros,
   - Analizando posibles causas/circunstancias que generan desequilibrio en otros,
   - Reconociendo en qué actividades y momentos se siente inestabilidad, y
   - Examinando consecuencias de eventos de estrés en el desarrollo laboral.

2. Selecciona técnicas y herramientas que contribuyan a la reducción del estrés:
   - Identificando las situaciones estresantes controlables y las no controlables,
   - Elaborando el plan de acción para la reducción del estrés y ansiedad, para coadyuvar y dar seguimiento a la aplicación de los primeros auxilios psicológicos,
   - Eligiendo las técnicas y herramientas de conciencia plena de la respiración/técnica respiración enfocada en el corazón/ conciencia plena del cuerpo o atención plena del cuerpo/ auto-observación más autoconocimiento, de acuerdo con la identificación de la situación estresante, e
   - Incorporando habilidades como: escucha activa, empatía y resiliencia para la resolución de conflictos.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
PRODUCTOS

1. El plan de acción para la reducción del estrés y la ansiedad elaborado:
   - Contiene el nombre de la empresa/institución/organización/centro de trabajo,
   - Contiene el nombre de quien realiza el plan de acción,
   - Contiene el nombre del usuario a quien será aplicado el plan de acción (grupo/ individuo/ centro de trabajo),
   - Indica el periodo del plan de acción,
   - Menciona el motivo/situación/causas del plan de acción,
   - Contiene el objetivo general del plan de acción,
   - Describe el propósito/beneficio del plan de acción,
   - indica los momentos en que se ejecuta el plan de acción,
   - Indica las técnicas aplicadas conciencia plena de la respiración/técnica respiración enfocada en el corazón/ conciencia plena del cuerpo o atención plena del cuerpo/ auto-observación más autoconocimiento, de acuerdo con la situación estresante,
   - Describe las herramientas utilizadas,
   - Describe las actividades a realizar,

- Especifica los recursos/materiales y equipo de apoyo a utilizar en congruencia con el motivo/causa/situación y con las actividades proyectadas,
- Indica la forma de evaluar/verificar los avances del plan de acción, y
- Se presenta sin errores ortográficos.

2. El instrumento de evaluación diseñado para la verificación de los avances del plan de acción elaborado:
   - Contiene el nombre de la empresa/institución/organización/centro de trabajo,
   - Contiene el nombre de quien realiza el plan de acción,
   - Indica el periodo del plan de acción,
   - Corresponde con el objetivo propuesto por la persona que elabora el plan de acción y de acuerdo con las actividades señaladas en el mismo,
   - Es congruente y está vinculada con técnicas y herramientas propuestas en el plan de acción,
   - Expresa el momento de la aplicación,
   - Indica la técnica/instrumento a utilizar, y
   - Se presenta sin errores ortográficos.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Técnicas para el manejo de conflictos.	Aplicación
2. Técnicas para el manejo del estrés.	Conocimiento
3. Técnicas para el manejo de la ansiedad.	Conocimiento
4. Elementos de la resiliencia.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente:

1. La persona afectada ante una situación excepcional, al momento de entrar en crisis sufre una lipotimia/desmayo/desvanecimiento/desfallecimiento.

Respuestas esperadas:

1. Mantiene la calma y aplica el protocolo de atención establecido en el Manual Básico de Primeros Auxilios de la Cruz Roja Mexicana, solicita los servicios médicos de emergencia y calma al usuario.

GLOSARIO

1. Conflicto:	Es una pelea, disputa o discrepancia que se da cuando dos o más personas tienen intereses u opiniones que no pueden desarrollarse al mismo tiempo; es decir, que se contradicen.
2. Estrés:	Estado de tensión física y emocional originado como reacción a un estímulo o presión, ya sea positivo o negativo.
3. Lipotimia/desmayo/desvanecimiento/desfallecimiento:	Es una pérdida de conciencia breve, superficial y transitoria, debido a la disminución repentina de flujo sanguíneo que llega al cerebro. Entre las causas que la provocan: emociones

intensas, visiones desagradables, calor exceso y ambientes cerrados, miedo, entre otras.