



Gestió emocional i abordatge de situacions crítiques a l'àmbit laboral i social

Lola Collado

Coordinadora Unitat Intervenció en Crisi
Salud y Persona Fundación



EMOCIONS: CONCEPTE I FUNCIO

- Les emocions són respostes psicofisiològiques que apareixen davant d'estímul intern o externs rellevants per a la persona
- Preparen l'organisme per actuar (supervivència), i tenen una funció social i motivacional, per exemple:
 - **Por:** protecció davant les amenaces
 - **Ira:** defensa de límits personals
 - **Fàstic:** protecció d'estímul potencialment perillosos
 - **Tristesa:** cerca de suport
 - **Alegria:** enfortir enllaços

La **intel·ligència emocional** és la capacitat de reconèixer, comprendre i gestionar les pròpies emocions i les dels altres (Goleman, 1995)

1

AUTOCONEIXEMENT EMOCIONAL



Reconèixer i comprendre les pròpies emocions i el seu impacte en el comportament

2

AUTOREGULACIÓ



Gestionar les emocions de manera adequada i controlar impulsos o reaccions

3

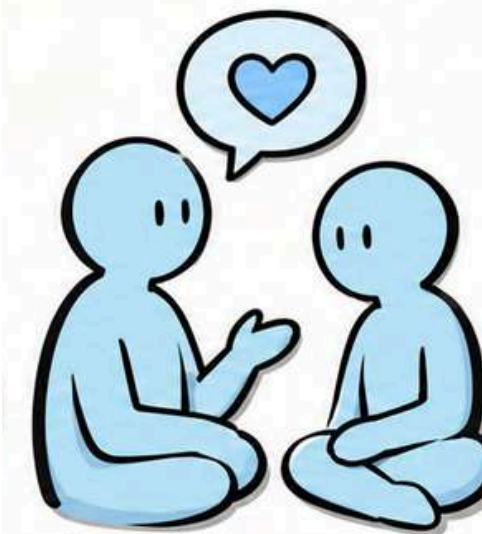
MOTIVACIÓ



Orientar l'esforç cap a metes i mantenir la perseverança davant de les dificultats

4

EMPATIA



Comprendre les emocions, les necessitats i les perspectives d'altres persones

5

HABILITATS SOCIALS



Relacionar-se eficaçment, comunicar-se, col·laborar i resoldre conflictes de manera positiva

Estratègies de gestió emocional

1



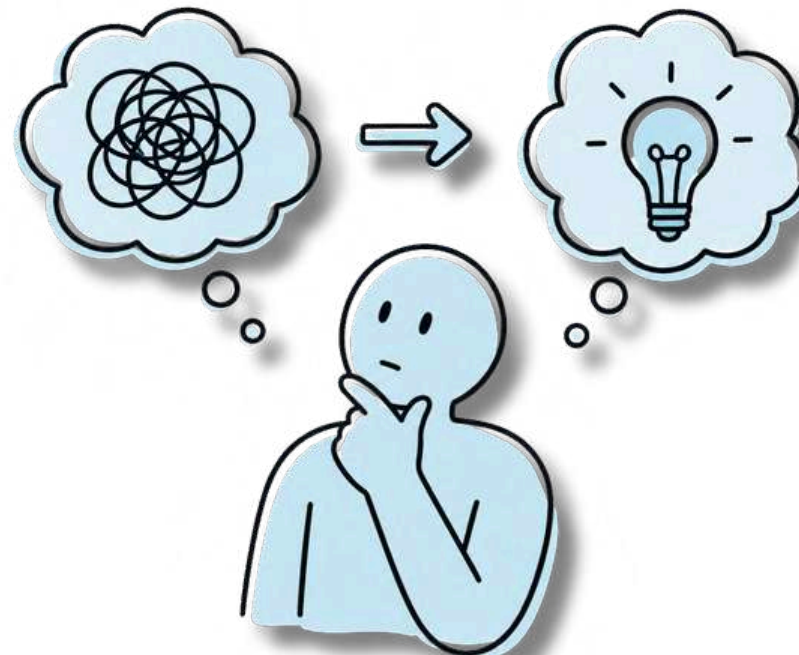
Identificar i anomenar
l'emoció

2



Si l'emoció és molt
intensa, aturar i
regular la respiració

3



Reestructuració
cognitiva

4



Controlable

- Les meves accions
- Les meves decisions
- La meva actitud

Incontrolable

- El que fan els altres
- El passat
- Allò imprevisible

Diferenciar allò controlable
de l'incontrolable

Intervenció en conflictes laborals



CONCEPTE I TIPUS DE CONFLICTE

- El conflicte és una situació en què dues o més persones, grups o parts perceben que els seus **interessos, necessitats, valors o objectius** són incompatibles o estan amenaçats.
- A l'entorn laboral, el conflicte sorgeix quan hi ha una discrepància percebuda entre persones o grups dins l'entorn de treball que genera **tensió, malestar o dificultats en la consecució d'objectius**.

Evolució del conflicte

1

APARICIÓ

Sorgeixen desacords o tensions



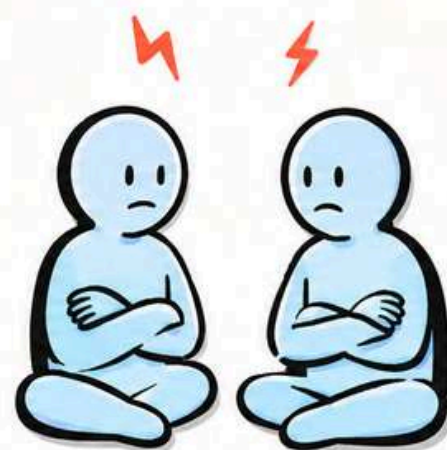
SENYALS COMUNS

- Petites diferències
- Malentesos
- lleugera tensió

2

ESCALADA

Augmenten les emocions negatives



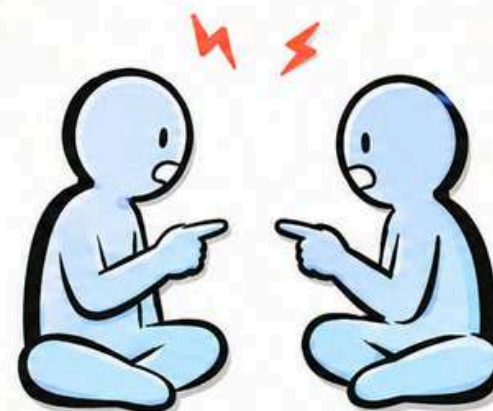
SENYALS COMUNS

- Irritabilitat
- Respostes defensives
- Augment de la tensió

3

CONFRONTACIÓ

Confrontació oberta



SENYALS COMUNS

- Discussions freqüents
- Crítiques i retrets
- Pèrdua de confiança

4

CRISI

El conflicte afecta el funcionament laboral



SENYALS COMUNS

- Descens del rendiment
- Mal clima laboral
- Afecta equips i objectius

5

RESOLUCIÓ O CRONIFICACIÓ

La situació s'aborda i es resol o es manté en el temps generant deteriorament

RESOLUCIÓ

S'assoleix un acord i es restableix la relació

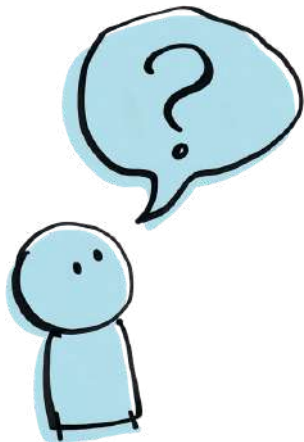
CRONIFICACIÓ

El conflicte es manté en el temps i genera deteriorament

Tipus de conflictes laborals

1

Conflicte intrapersonal



Dins una mateixa persona

EXEMPLE

- Sobrecàrrega emocional
- Conflicte entre responsabilitats i benestar
- Dificultat per prendre decisions

2

Conflicte interpersonal



Entre dues persones

EXEMPLE

- Malentesos
- Xocs de personalitat
- Problemes de comunicació

3

Conflicte intragrupal



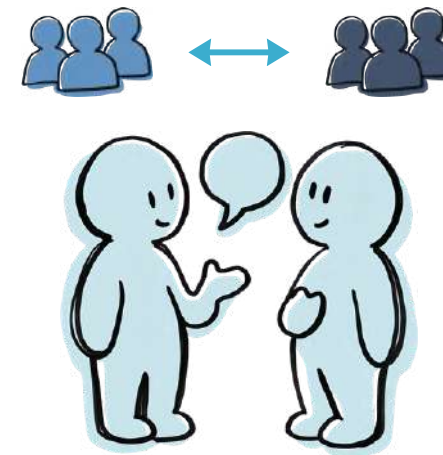
Dins un mateix equip

EXEMPLE

- Repartiment desigual de tasques
- Desacords sobre procediments
- Manca de coordinació

4

Conflicte intergrup



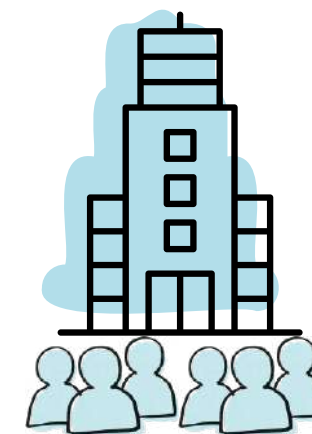
Entre equips o departaments

EXEMPLE

- Recursos limitats
- Objectius contraposats
- Problema de coordinació entre àrees

5

Conflicte organitzacional



Afecta el conjunt de l'organització

EXEMPLE

- Canvis organitzatius
- Manca de claredat en rols
- Polítiques percebudes com a injustes

Riscos a què pot portar



Si no es gestionen adequadament, aquests conflictes poden generar conseqüències negatives per a les persones, els equips i l'organització

RISCOS PRINCIPALS

- Disminució del rendiment i la productivitat
- Clima laboral deteriorat
- Major rotació de personal i absentisme
- Augment de costos i pèrdua de recursos
- Danys a la reputació i possible impacte legal

Intervenció en conflictes laborals



CONCEPTE I TIPUS DE CONFLICTE

- El conflicte no és necessàriament negatiu, ben gestionat pot:
 - ✓ Millorar les relacions laborals
 - ✓ Afavoreix la innovació i el canvi
 - ✓ Detectar problemes organitzatius
 - ✓ Incrementar la participació i el compromís

Estratègies d'actuació davant de conflictes laborals

1

Detecció precoç

Identificar senyals primerencs:

- Augment de l'absentisme
- Queixes freqüents
- Problemes de comunicació
- Descens del rendiment
- Clima laboral negatiu



2

Escolta activa

Eina fonamental en la intervenció

EXEMPLE

“Entenc que aquesta situació t'està generant molta frustració. Explica'm què ha passat”

CLAUS

- Escoltar sense interrompre
- Mostrar interès genuí
- Validar emocions
- Evitar judicis precipitats

3

Comunicació assertiva

Expressar necessitats i límits de manera clara i respectuosa

TÈCNICA BÀSICA

Quan passa C, em sento I, perquè necessito I



EXEMPLE

“Quan no rebo la informació a temps, em sento desorganitzat perquè necessito planificar bé la meva feina”

4

Identificar interessos i no només posicions

Les posicions són allò que les persones diuen voler. Els interessos són les necessitats reals que hi ha darrere

EXEMPLE

Posició: “Vull canviar de torn”

Interès: “He de conciliar la cura dels meus fills”

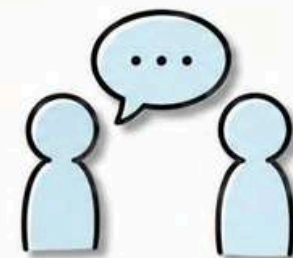
5

Mediació informal

El representant sindical pot actuar com a facilitador:

Què hi pot fer?

- Promoure el diàleg
- Reduir tensions emocionals
- Promoure acords
- Ajudar a clarificar necessitats



6

Gestió emocional

Molts conflictes laborals no es mantenen pel problema inicial, sinó per les emocions acumulades

Emocions freqüents

- Ira
- Frustració
- Por
- Injustícia
- Impotència

7

Cerca de solucions col·laboratives

Preguntes útils

- Quines necessitats les dues parts?
- Quins punts tenim en comú?
- Quines alternatives hi ha?
- Quina solució seria viable per a tothom?

Conducta suïcida: detecció i prevenció



CONDUCTA SUÏCIDA

- La conducta suïcida engloba un conjunt de pensaments i comportaments relacionats amb la possibilitat de provocar la pròpia mort.
- És un fenomen complex i multifactorial, no respon a una única causa.
- Comprèn diferents manifestacions:

Ideació suïcida

pensaments relacionats amb acabar amb la pròpia vida



Planificació suïcida

elaboració d'un pla concret per dur a terme el suïcidi



Temptativa de suïcidi

acte autolesiu realitzat amb intenció de morir



Suïcidi consumat

acte deliberat d'acabar amb la pròpia vida

Factors de risc



FACTORS PERSONALS

- 1 “No puc més”
- 2 “Sóc una càrrega per a tots”
- 3 “Tant de bo no despertés demà”
- 4 “La vida no val la pena”
- 5 “Aviat deixaré de ser un problema”



FACTORS SOCIALS I LABORALS

- 1 Aïllament social
- 2 Situacions d'assetjament o violència
- 3 Conflictes familiars o de parella
- 4 Pèrdua d'ocupació o inseguretat laboral
- 5 Sobrecàrrega laboral i estrès crònic
- 6 Situacions econòmiques difícils



FACTORS SITUACIONALS

- 1 Duel recent
- 2 Malaltia greu o dolor crònic
- 3 Experiències traumàtiques
- 4 Canvis vitals significatius

La presència d'un o diversos factors de risc no implica que una persona desenvolupi una conducta suïcida, però sí que indica la necessitat de prestar atenció i oferir suport

Factors de risc



Senyals verbals

- La persona pot expressar frases com:

- 1 “No puc més”
- 2 “Sóc una càrrega per a tots”
- 3 “Tant de bo no despertés demà”
- 4 “La vida no val la pena”
- 5 “Aviat deixaré de ser un problema”



Senyals emocionals

- 1 Tristesa intensa i persistent
- 2 Desesperança
- 3 Canvis bruscos d'humor
- 4 Sentiments de vergonya o culpa excessiva
- 5 Ansietat intensa o agitació



Senyals conductuals

- 1 Aïllament de companys, amics o familiars
- 2 Descens del rendiment laboral
- 3 Abandó d'activitats habituals
- 4 Consum excessiu d'alcohol o altres substàncies
- 5 Comiats inusuals o entrega de pertinences valuoses
- 3 Cerca de mètodes per suïcidar-se

Mites sobre el suïcidi

MITE 1

“Qui ho diu no ho fa”



FALS

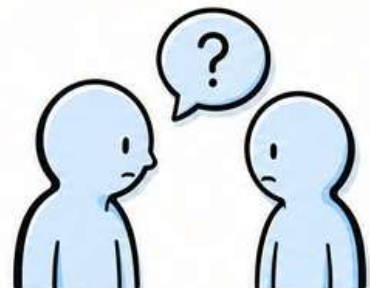
Moltes persones comuniquen directament o indirectament el patiment abans d'un intent

REALITAT

Parlar del tema pot ser una petició d'ajuda

MITE 2

“Preguntar pel suïcidi provoca la idea”



FALS

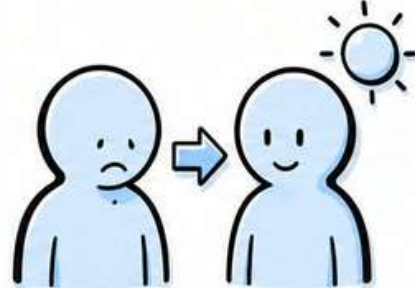
Preguntar de manera respectuosa no indueix la conducta suïcida

REALITAT

Parlar obertament pot alleujar el malestar i facilitar la cerca d'ajuda

MITE 3

“Si millora de sobte ja no hi ha risc”



FALS

Algunes persones poden mostrar una millora aparent sense haver-se resolt el problema

REALITAT

La millora sempre s'ha de valorar amb prudència

MITE 4

“Qui es vol suïcidar no pot ser ajudat”



FALS

La intervenció primerenca i el suport adequat salven vides

REALITAT

La conducta suïcida és prevenible

MITE 5

“Només afecta persones amb trastorns mentals”



FALS

Tot i que alguns trastorns augmenten el risc, la conducta suïcida pot estar relacionada amb múltiples circumstàncies vitals i socials

Pautes d'actuació

Què fer davant d'una persona en risc?

1

Apropar-se i escoltar

- Cerca un lloc tranquil
- Mostrar interès genuí
- Escoltar activament
- Evitar judicis, retrets o minimitzacions



2

Preguntar de manera clara

Si hi ha indicis de risc, és recomanable preguntar de manera directa:

“
Estàs pensant a fer-te mal?
Has pensat a treure't la vida?”



✓ L'evidència científica indica que **formular aquestes preguntes no incrementa el risc**

3

Prendre seriosament qualsevol manifestació

No hem de pensar mai que es tracta d'una crida d'atenció o una manipulació



4

No deixar sola la persona en situacions de risc elevat

Si hi ha una amenaça immediata o un pla concret de suïcidi:

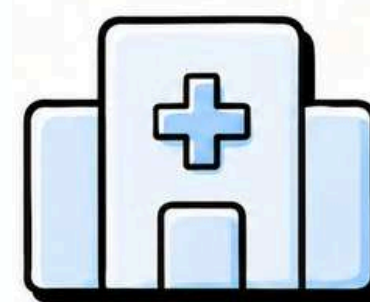
- Romandre acompanyat a la persona
- Contactar amb familiars o persones de suport
- Sol·licitar ajut sanitari urgent



5

Facilitar l'accés a recursos especialitzats

L'avaluació i el tractament han de ser realitzats per professionals de la salut mental



6

Mantenir el seguiment

La prevenció no acaba amb la crisi inicial

L'acompanyament continuat constitueix un factor protector fonamental



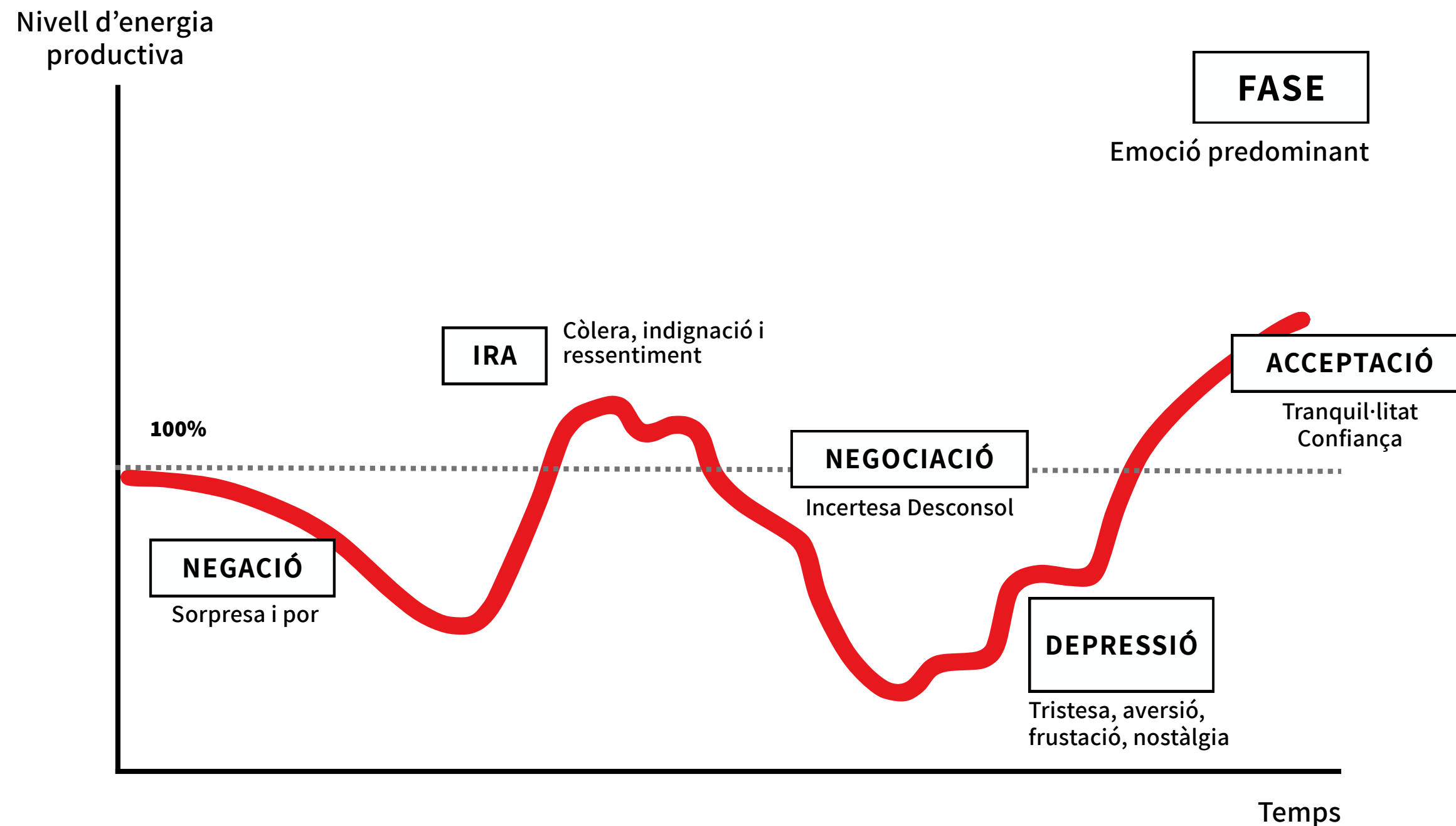
Afrontament de la pèrdua a l'entorn laboral



DOL: FASES I TIPUS

- El dol és un **procés d'adaptació** que experimenta una persona després d'una pèrdua important
- No consisteix únicament a “superar” una pèrdua, sinó a aprendre a viure-hi d'una manera diferent
- No hi ha una única forma correcta de viure el dol
- No totes les persones experimentem el mateix
- El procés no és lineal

Fases del dol



Negació: Dificultat per acceptar la realitat. Estat de xoc inicial. Mecanisme de protecció.

Ira: Sentiments d'injustícia i ràbia. Podeu dirigir-vos cap als altres o cap a un mateix.

Negociació: Pensaments del tipus "i si...?". Cerca d'alternatives a la pèrdua.

Depressió: Tristesa profunda, retraïment. Procés natural d'assimilació de la pèrdua.

Acceptació: Integració de la pèrdua. Recuperació de la funcionalitat. Nova normalitat.

Aquestes fases no són lineals. Poden solapar-se, repetir-se o presentar-se en ordre diferent en cada persona.

Tipus de dol



DOL NORMAL O ADAPTATIU

Procés natural en què la persona aconsegueix adaptar-se progressivament a la pèrdua

Característiques

- Oscil·lació entre moments de dolor i de recuperació
- Conservació gradual del funcionament quotidià
- Integració de l'experiència



DOL ANTICIPAT

Passa abans que es produeixi la pèrdua

Característiques

- Malalties terminals
- Processos degeneratius
- Situacions de final de vida

Permet iniciar l'adaptació emocional de manera progressiva



DOL COMPLICAT I PROLONGAT

Característiques

- Persistència intensa del patiment
- Dificultat significativa per reprendre activitats
- Interferència important a la vida quotidiana

El DSM-5-TR l'anomena "trastorn de dol perllongat" quan els símptomes persisteixen més enllà del temps esperat



DOL DESAUTORIZAT

Concepte desenvolupat per Kenneth Doka

Es produeix quan l'entorn no reconeix la legitimitat de la pèrdua

Exemples

- Mort d'una exparella
- Pèrdua gestacional
- Relacions no reconegudes socialment

A l'entorn laboral sol ser un dels duels més invisibilitzats



DOL ACUMULATIU

Apareix quan diverses pèrdues es produeixen en un curt període de temps

La capacitat d'afrontament es pot veure desbordada en no disposar de prou temps per elaborar cadascuna d'elles

Les tasques del dol segons Worden

Primera tasca

Acceptar la realitat de la pèrdua



Implica reconèixer intel·lectualment i emocionalment que la pèrdua ha passat



No n'hi ha prou de saber-ho racionalment



L'acceptació emocional sol requerir més temps i es va consolidant a través d'experiències, rituals i suports significatius

Segona tasca

Treballar les emocions i el dolor del dol



Moltes persones intenten evitar el patiment mitjançant:

- Sobrecàrrega laboral
- Consum de substàncies
- Aïllament
- Distraccions constants



No obstant això, les emocions negades solen reaparèixer posteriorment amb més intensitat

Tercera tasca

Adaptar-se a un món sense allò que s'ha perdut



La persona ha de reconstruir diferents aspectes de la seva vida



Adaptacions externes

Canvis en rols i responsabilitats



Adaptacions internes

Canvis a la identitat



Adaptacions espirituals o existencials

Replantejament de valors, creences i sentit vital

Quarta tasca

Trobar una connexió duradora amb allò perdut mentre es continua vivint



L'objectiu no és oblidar La investigació actual mostra que mantenir vincles simbòlics saludables afavoreix l'adaptació

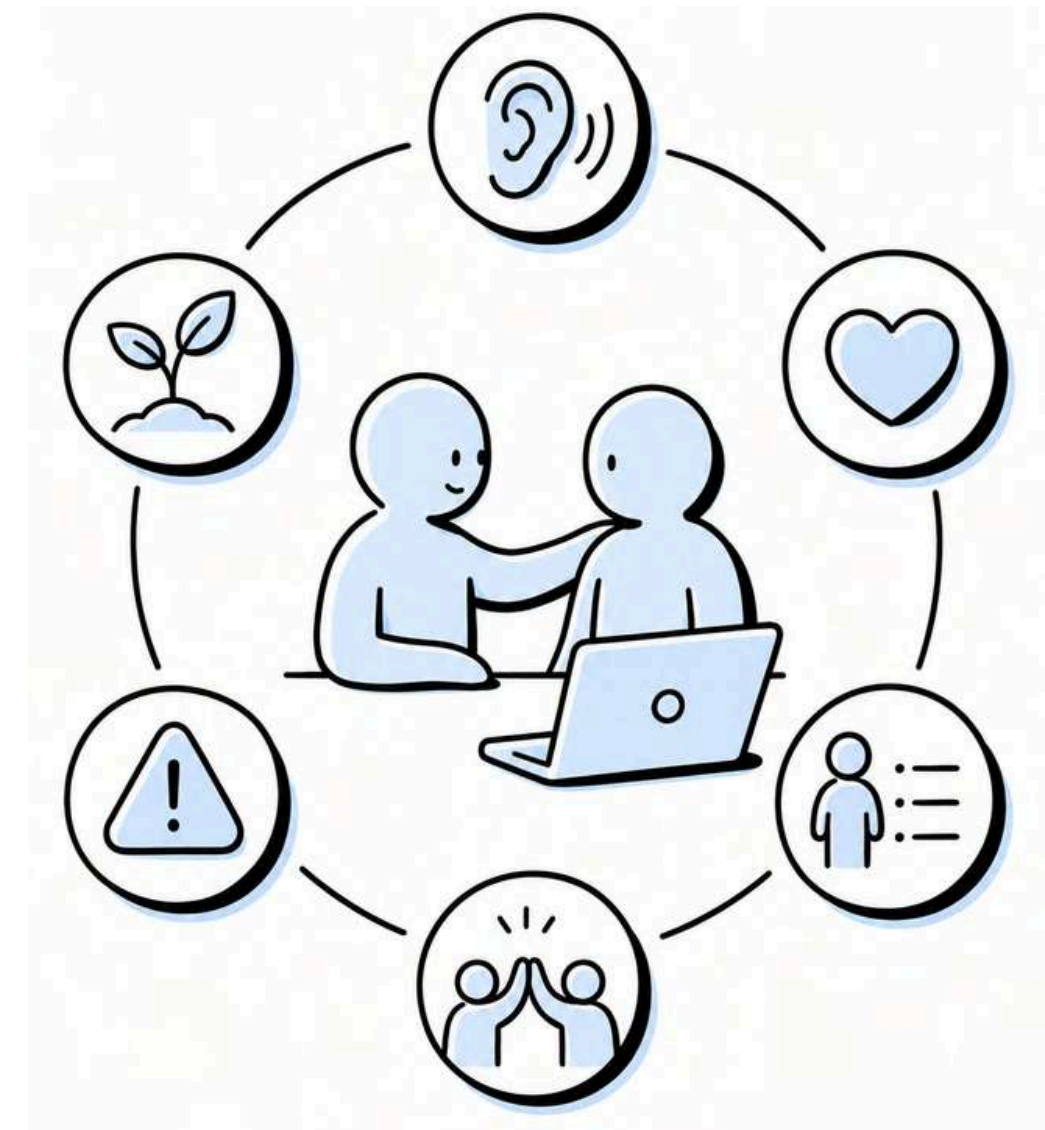
Exemples

- Recordar experiències compartida
- Mantenir rituals significatius
- Integrar el llegat de la persona morta

La qüestió no és deixar enrere qui s'ha perdut, sinó aprendre a continuar vivint amb aquest record incorporat

Claus per a l'acompanyament a l'entorn laboral

- ✓ Escoltar sense jutjar
- ✓ Validar les emocions
- ✓ Respecteu els diferents estils d'afrontament
- ✓ Afavorir la connexió social
- ✓ Senyals de risc
- ✓ Crear una cultura organitzativa sensible a les pèrdues



ESTILS D'AFRONTAMENT

- El dol no és una malaltia, sinó una resposta normal davant una pèrdua significativa
- Tampoc és un problema que cal resoldre, sinó un procés que requereix ser acompanyat
- No hi ha una única manera correcta de viure el dol
- L'objectiu del dol no és oblidar, sinó aprendre a viure amb la pèrdua
- El suport social és un dels principals factors de protecció
- Acompanyar no vol dir tenir respostes, sinó ser presents



En què et puc ajudar?

Lola Collado

Coordinadora Unitat Intervenció en Crisi
Salud y Persona Fundación

saludypersona.org

