

Gestió emocional a la feina en temps de coronavirus

Entrar a treballar ha de ser com començar un nou dia, amb aire fresc i positiu. Deixo els meus problemes i preocupacions fora de la porta d'entrada. Intenta focalitzar el aquí i ara, i pensar que estàs treballant amb persones que necessiten el millor de tu mateix i que estan pendents de trobar a algú que els recolzi i que els hi doni suport. En molts casos, sou els únics que esteu pendents d'ells aquests dies, i en altres moments també. Per tant, intentar fer el possible per estar i sentir-vos positius. Sempre va bé posar un somriure a la cara.

Som un mirall per la majoria de persones dels serveis, i segons com estigui jo i la meva reacció, afectarà a la reacció de l'altre.

Hi ha maneres de relaxar-te o de reduir l'ansietat davant de situacions complexes:

- La respiració.
- El pensar que estic controlant la situació.
- El fet de saber que tens experiència en situacions similars.
- El fet de tenir companys i companyes al teu costat per donar-te suport.
- Si la situació et supera sempre pots canviar o marxar.

Com podem actuar davant de situacions conflictives que es donen entre persones usuàries del servei entre elles o vers a tu mateix?

1. Ser conscient que allò que està passant no va cap a la teva persona. Només ets un receptor de la frustració, la ràbia o l'angoixa. **Mai et prenguis aquestes situacions com a personals.** Podia haver-te passat a tu o a un altre company o companya.

2. Siguis conscient que les persones del servei tenen unes característiques peculiars. Algunes no tenen la capacitat de racionalitzar que tens tu. Altres presenten certs problemes de salut mental. Altres no entenen el que està passant. Altres no saben com gestionar les emocions, siguin positives o negatives.

3. També, has de ser conscient que estem passant per una època on les emocions estan a flor de pell. Últimament rebem molta informació confusa, negativa, pessimista i això, per totes bandes, per la tele, pel mòbil, per les xarxes, pels comentaris, etc. Això provoca un **estat d'angoixa constant, amb una sensació d'estat d'alerta que et fa sentir descontrolat i amb les emocions com una muntanya russa.**

4. Si la persona està tenint un problema greu de conducta, o s'enfada constantment, podeu actuar de diferents maneres.

a. Acompanyar-la a abandonar el lloc on està tenint la conducta. El temps fora sempre és la primera de les maneres de trencar una conducta.

b. Intentar-hi raonar, calmant-la a discutir el tema a soles, un a un, sense les altres persones al davant.

c. Mesures que tenim dins el protocol d'actuació d'estats d'alteració greus de la conducta.

Gestió emocional a la feina en temps de coronavirus

5. Evita minimitzar el motiu. Per tu potser no és un problema el que està passant, però per l'altre sí. No usis el: “vaaaa, són tonterieeeeees” . Intenta donar-li certa importància sense passar-se. Usa el: “parlem-ne, a veure si hi podem fer alguna cosa. Explica'm què passa... etc”. **Permetre que treguin totes les emocions i ajudar-los a posar paraules al que senten.** Si han de fer un crit o senten que estan desbordats, permet que tinguin el lloc per fer-ho, ja que en certes situacions, un cop o un crit al coixí pot ajudar a descarregar l'angoixa.

6. **Intenta canviar el curs de la conversa trencant el pensament obsessiu** mitjançant la incorporació d'altres temes, o noves tasques per tallar amb la conducta problema. Si en el moment de la conversa no entra en raó, és important, si es creu convenient, reprendre la conversa un cop hagi passat l'estat més àlgid d'excitació i parlar-ho amb més tranquil·litat. Això permetrà que la persona no es quedi amb el problema dins, i que torni a aparèixer al cap d'unes hores o dies.

7. **Evita usar les frases simplistes** de per exemple: “estàs trist? No estiguis trist. Posa't content”. No serveix de res. No és tant fàcil el canvi d'estat emocional. Però sí que el pots acompanyar a treure aquestes emocions en un espai a soles, en la tranquil·litat i seguretat de per exemple la seva habitació. Si ha de plorar, que plori. Si ha de cridar, que cridi. Però en un entorn on es senti còmode i que no afecti al seu entorn. A vegades empatitzar amb la persona i dir: “t'entenc, et comprenc, sé com et sents”... pot ajudar a l'altre a veure't com un canalitzador d'aquestes emocions.

