Contenció emocional

Sumari

1. Introducció 3
2. Contenció emocional 4
   2.1. Què es i quina és la seva intenció?
   2.2. Què necessitem per a contenir a una persona?
   2.3. La butxaca d'eines comunicatives
3. Les emocions 9
   3.1. Comprendre les emocions.
   3.2. Quines són les emocions bàsiques?
   3.3. De la teoria a la pràctica
4. Conclusions 16
5. Per saber-ne més 17

1. Introducció

Durant dos anys hem viscut una de les experiències més traumàtiques de les últimes dècades. La Covid'19 ha estat una pandèmia mundial que ens va tocar a tothom d'una manera o altra.

Aquest període ha estat un temps de molta por i tristesa. Tot i així, vam veure com moltes persones, conscient o inconscientment, treien recursos propis o adquirits per a contenir a altres. Amb coneixements o sense, sent professionals de la salut mental o no, van ajudar de forma espontània i natural altres persones a suportar la situació, les van acompanyar.

Malgrat sembli que ens anem oblidant d'aquest virus i de l'impacte causat, emocionalment ens va afectar durant i després, a uns més i a uns menys, i continua afectant moltíssimes persones.

Per aquest motiu més que mai és fa necessària la **contenció emocional**. Aprendre-la, saber gestionar les nostres emocions i poder acompanyar des del cor, amb amabilitat i empatia, entenent que cada persona té una història que no sabem i que té dret a sentir el que sent.

Atrevir-nos a contenir una persona, mirant-la als ulls sense una mascareta que ens separi, atrevir-nos a acariciar, a tocar, a abraçar, a estar al costat.

Atrevir-nos a escoltar i a escoltar-nos. Atrevir-nos a sentir.

A comunicar que estem aquí i al servei públic amb una disponibilitat honesta.

De tot això i més va aquest viatge increïble.

Ens enlairem?

2. Contenció emocional

2.1. Què és i quina és la seva intenció?

Si la contenció emocional és un concepte nou per a nosaltres, podríem creure que significa no poder expressar les emocions que sentim, o que les hem d'amagar, o que les hem de reprimir. També podríem pensar que és el mateix que la gestió emocional i no és així. Veiem què és?

La contenció emocional és l'actitud d'una persona d'acompanyar i sostenir una altra que es troba afectada per una emoció.

Desgranem la definició.

Què vol dir una persona afectada per una emoció? En aquest context ens referim a la persona que viu l'emoció amb una intensitat alta que li afecta la part cognitiva, la part del cervell que s'ocupa de raonar i pensar amb claredat.

Quan la intensitat de l'emoció és molt alta, segresta de tal forma la persona afectada que es queda enganxada a ella i no pot sortir-ne, li costa fer-ho per si mateixa. I aquí és quan la contenció emocional que ofereix una altra persona és tan necessària i d'agraïr.

Si la intensitat de l'emoció és més lleu normalment no ens afecta tant, ens és més fàcil gestionar-la, sempre que aprenguem a fer-ho si no en sabem.

Parem atenció en què moltes vegades no ens adonem de com ens està afectant aquesta emoció i no escoltem l'altre quan ens parla, el sentim però no l'escoltem. La intensitat ens pot portar a la desconnexió de la realitat, a un lloc de neurosi.

A més intensitat o més rebuig de l'emoció, més afectació. En l'apartat 3 d'aquest recurs aprofundirem una mica més en les emocions per a fer un bon acompanyament quan estem en el rol de la contenció emocional.

La intenció de la contenció emocional és aconseguir que la persona afectada baixi aquesta intensitat emocional oferint-li tranquil·litat i estimulant la seva confiança. Busquem que senti que no està sola, que algú la recolza, l'escolta, que algú la rep i conté la seva angoixa o patiment. Que es senti segura, atesa. El segrest emocional és una fase que de mitjana pot durar com a molt entre 5 i 10 minuts i començarà a baixar si fem una bona intervenció.

Tot i que la contenció emocional forma part d'un procés psicoterapèutic, qualsevol persona disposada a contenir una altra, pot fer aquest acompanyament i sostenir-la.

De fet, contenim de forma tan natural a la gent que estimem, a la gent del nostre entorn, com família i amistats, que moltes vegades no som conscients de què estem fent ni que aquesta actitud tingui nom.

En l'àmbit laboral, segons el tipus de feina que realitzem, moltes vegades ens veiem obligats a contenir les persones que atenem i reconduir situacions adverses. En canvi, en l'àmbit personal, podem decidir si fer o no fer una contenció emocional en funció de com estiguem en aquell moment, si ens ve de gust o no fer-ho.

Tot i que hi ha persones que no són de contenir ningú, en general som grans contenidors i contenidores emocionals i sempre podem aprendre a millorar la manera de fer-ho.

2. Contenció emocional

2.2. Què necessitem per a contenir una persona?

Si, com hem vist en el punt anterior, la contenció emocional és l'actitud d'una persona d'acompanyar i sostenir una altra, és important que passem pel nostre filtre preguntes tipus: "*Com estic ara per contenir? Vull o no vull? Em ve de gust?*"

Ens ho hem de preguntar perquè no tots els dies ens trobem igual: uns dies ens trobem millor i d'altres pitjor. Uns dies estem amb molta energia, amb moltes ganes, i d'altres, tot el contrari.

Preguntar-nos, qüestionar-nos, facilita tenir la consciència emocional necessària per acompanyar amb una actitud sana la persona afectada. No podem contenir una persona si en aquest moment estem alterats, perquè li projectaríem el nostre estat i no seria una contenció.

L'autoconeixement resulta imprescindible per a no projectar els nostres estats emocionals a altres persones.

A més, la nostra actitud ha de ser d'absoluta presència davant la persona, amb empatia, amb una atenció plena i escolta activa, tot fonamental per a rebre obertament el que la persona ens vol transmetre.

Quan estem veritablement en aquesta actitud de contenir no emetem judicis, no tenim idees preconcebudes, no ens avancem a solucionar res, només estem, respirant mentre escoltem, estem aquí i ara, per l'altre.

L'actitud de contenir és una actitud honesta, és neta, és de cor.

Treballar aquesta actitud no només ens servirà per a la contenció emocional si no també, per a nosaltres mateixos. Ens servirà per a conèixer-nos millor, per a ser millors professionals, per a créixer en intel·ligència emocional, guanyarem qualitat de vida. En definitiva, una bona actitud ens aportarà benestar emocional.

2. Contenció emocional

2.3. La butxaca d'eines comunicatives

Doraemon, protagonista d'una sèrie de dibuixos, és un gat-robot que treu infinitat d'invents de la seva butxaca màgica per a millorar la vida del seu amic Nobita, un nen de deu anys, i ajudar-lo a sortir dels embolics on es fica.

Nosaltres no tenim invents però sí tenim moltes eines al nostre abast per a utilitzar-les tant en la contenció emocional com en la nostra comunicació diària.

En aquestes línies coneixerem unes quantes d'aquestes eines per anar omplint la nostra butxaca i fer-ne ús. Quan més utilitzem les eines de la butxaca i més l'omplim, més àmplia serà la nostra intel·ligència emocional.

Daniel Goleman, autor del llibre *La Inteligencia Emocional* (1995) diu que: "*el coeficiente intelectual solo contribuye al 20% de nuestro éxito en la vida*".

Aleshores, el 80% depèn de la intel·ligència emocional? Interessant!

Comencem a omplir la nostra butxaca màgica!!!

- **Regulació de les emocions:** regular les pròpies emocions per a poder distanciar-nos d'elles en un moment determinat, evitant el segrest emocional que comentàvem. Es tracta de mantenir la calma i poder parlar amb serenitat. Ho aconseguim si som objectius, mirant la situació des de fora.
- **Escolta activa:** és escoltar amb una atenció plena, donant feedback a l'altre perquè sàpiga que l'estem comprenent. Aquest *feedback* es fa no només amb el llenguatge verbal sinó també el no verbal, amb el cos, les mirades, etc.
- **Parafrasejar:** repetir o ressaltar paraules o frases concretes que ha dit la persona, per exemple per ampliar informació (què vols dir exactament quan dius...?). Ho farem només quan ajudi a augmentar la comprensió i la compassió. Posar atenció a les necessitats de l'altre i no al que pensa de nosaltres.
- **Reformulació:** es tracta de resumir amb les nostres pròpies paraules el que hem escoltat amb la finalitat de contrastar-ho i no posar de la nostra collita (entenc que et sents malament per..., entenc que el que ha passat és...)

2. Contenció emocional

2.3. La butxaca d'eines comunicatives

• **L'art de preguntar:** preguntem per saber. A vegades es fan preguntes tan directes o brusques, que la persona es pot sentir agredida, envaïda, arraconada, atemorida, dolguda...

El cert és que preguntem amb la intenció d'obtenir informació i ho hem de fer respectant l'altre i prenent en consideració el context en el qual ens trobem, amb qui parlem, quina confiança hi tenim, en quin moment ens trobem... Cal tenir en compte que, quan preguntem, estem demanant a la persona que prengui posició, sovint sense haver-la pres primer nosaltres.

Abans de preguntar l'altre, ens hem de preguntar a nosaltres mateixos: *Realment vull saber-ho? Ho pregunto de debò o per quedar bé, potser per fer safareig? T'interesso o t'interessa saber de mi? Estàs preparat per escoltar la meva resposta?...*

Si necessitem preguntar, aclarim primer amb nosaltres mateixos el sentit que té o què ens passa: per què necessitem preguntar? Perquè moltes vegades preguntem com una escapatòria als nostres propis sentiments o judicis vers el que estem escoltant. Fem de l'art de preguntar una marca personal que ens diferencii.

Com diu Franc Ponti, professor del Centre d'Innovació d'EADA: "*Si no som capaços de formular preguntes seductores, segurament no trobarem respostes interessants i prometedores*" i hi afegeix: "*Cal que les preguntes emocionin, sacsegin. Una pregunta que ens deixa indiferents no serveix de quasi res*".

• **L'actitud assertiva:** és tenir seguretat personal i confiança en un mateix per a expressar correctament les emocions i els pensaments. Mantenir una conducta assertiva és fonamental per establir relacions positives de respecte i tolerància en l'àmbit personal, familiar i professional. L'assertivitat permet frenar o desarmar les persones que ens ataquen; aclarir equívocs; fer que els altres se sentin respectats i valorats.

Alguns exemples de tècniques assertives són les següents:

Disc ratllat: ser persistent, repetir el que vull sense aixecar la veu ni enfadar-me. Serveix per informar que no aconseguirà res, per no entrar en discussions.

Ajornament assertiu: ajornar la resposta a la crítica fins que estiguem preparats per donar-la. Trobar el moment adequat. Serveix per donar-nos temps per pensar o sentir el que volem dir.

Processar el canvi: traslladar el focus d'atenció cap a l'anàlisi del que està passant entre la persona que et parla i tu. Sortim de la conversa per veure'ns des de fora. Serveix per a rebaixar la tensió del conflicte.

Acord assertiu: respondre una crítica admetent que has comès un error i deixant clar que, per aquest fet, no ets una mala persona. Serveix per evitar etiquetes.

Pregunta assertiva: pensar que la crítica de l'altre és positiva i té bona intenció. Fer-li una pregunta sobre el que ens diu, per millorar. Permet convertir al contrari en aliat.

Negació assertiva: expressar una crítica sense ofendre l'altre, sense minvar les pròpies reivindicacions.

2. Contenció emocional

2.3. La butxaca d'eines comunicatives

• **Saber afrontar manipulacions i relacions tòxiques:** tot i que no sempre és fàcil de veure, el primer que hem de fer és adonar-nos que es tracta d'aquesta situació. Recordem que la llibertat d'acció, pensament i actitud és essencial per a poder desenvolupar-nos com a persones. Per tant, en aquestes situacions, el més important és establir límits.

La manipulació és totalment irracional, cosa que dificultarà que la persona manipuladora accepti aquests límits.

Una persona manipuladora és hàbil al mentir; diu una cosa i fa una altra; et fa sentir culpable; es fa la víctima constantment; és com un forat negre emocional, que et xucla l'energia; el seu problema sempre és pitjor que el teu; coneix els teus punts febles...

Davant d'una relació tòxica es requereix valentia, una bona autoestima i distància emocional.

• **Els silencis:** un bon indicador de l'escolta activa és el silenci. El silenci genera intimitat, ja que ens traiem la nostra careta per a mostrar-nos de cor a cor. Quant més parlem i evitem el silenci, més presència agafa la ment i menys el cor.

En canvi, quan estem tan presents, en l'aquí i ara de la conversa, amb tanta atenció que no sabem ni què dir, quan necessitem el nostre temps per respondre, quan estem escoltant amb tot el cos, quan aquest silenci pot semblar incòmode, es converteix en una trobada autèntica.

Aquest meravellós silenci ens permet veure l'altra en la seva totalitat. Només nosaltres i l'altra. Us convido al silenci, permeteu-vos-el, respireu-lo i deixeu-vos sentir el que us fa sentir el silenci. Permet el silenci entre paraules, entre frases, i escolta'l.

• **El "llenguatge hipnòtic":** és una altra vessant de la comunicació, molt semblant a l'assertivitat. Creat per Milton Erikson, el va aplicar a les relacions d'ajuda des de l'àmbit terapèutic: volia aconseguir que algú fos capaç de canviar la seva percepció, d'establir nous límits o de superar dificultats.

Serveix per a baixar les defenses de la persona amb qui parles, per a trencar el mur entre ella i tu.

En lloc d'una comunicació directa, el llenguatge hipnòtic pretén una comunicació subtil, fent preguntes assertives: "*com podria ajudar-te?*...

Expressions com: "*em pregunto*...", "*et preguntaràs*...", "*tinc la sensació de*..." són, en realitat, prefixes d'aquest tipus de llenguatge.

També s'utilitza el condicional, per exemple: "*si ara no estigués enfadat, podria gaudir de la solució que li proposo*" i altres tècniques com la conjunció simple "i"; les frases implicatives; les frases amb causa/efecte; la lectura mental; les generalitzacions; les omissions; les nominalitzacions; les cites.

L'ús de la paraula "no" en frases on es vol transmetre un missatge afirmatiu té el poder de reduir la resistència de l'altra persona. Per exemple: "*no fa falta que m'ho porti ara, pot ser un altre dia si li és més còmode*".

Crea pressuposicions que serveixin per empatitzar i acostar-nos. Per exemple: "*sé que per a vostè el tracte en l'atenció és essencial, una cosa que jo també prioritzo*".

Resumint, el llenguatge hipnòtic engloba tota una sèrie de tècniques orientades a influir o convèncer. En el cas que ens ocupa, a persuadir a una persona davant una situació de gran càrrega emocional, establint una comunicació més profunda i efectiva.

3. Les emocions

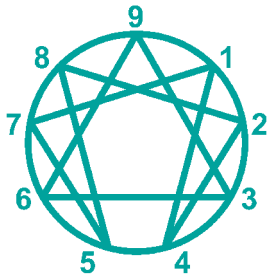
3.1. Comprendre les emocions bàsiques

Conèixer i comprendre què són i com funcionen les emocions, ens permet, entre d'altres coses, entendre'ns a nosaltres mateixos per poder contenir una altra persona, Sinó, resultarà difícil gestionar-nos i donar un acompanyament òptim.

Podem diferenciar emoció de sentiment: les emocions són reaccions psicofisiològiques (com el plor, el riure...), transitòries (tenen una durada més aviat curta), espontànies. Els sentiments són la interpretació de les emocions que sentim, acostumen a durar més temps i els podem gestionar amb els pensaments.

Sempre que hi ha una emoció hi ha un sentiment o més d'un. Sentiments i emocions són irracionals, tenen a veure en com experimentem una situació, en com la vivim.

Cada emoció es manifesta sempre en tres nivells: el corporal, l'emocional i el cognitiu i sempre van dues juntes: la que es veu i la que neguem. La que neguem s'amaga darrere de la primera, és a dir, puc mostrar ràbia i el que sento realment és molt dolor i no en sóc conscient.



Cada vegada hi ha més coneixement i informació sobre l'existència dels tres grans grups de caràcters: mentals, emocionals i viscerals, que a la vegada es divideixen en tres més cadascun i que aquests nou tipus es subdivideixen en tres, fent un total de 27 tipologies de caràcter o d'eneatips, **segons l'eneagrama**.

Cada caràcter té una tendència emocional, corporal i cognitiva diferent. Per això trobem persones que senten diferent que unes altres davant la mateixa situació, o persones que no reconeixen o accepten les seves emocions i lluiten contra elles per a no sentir-les, o persones que no saben expressar què estan sentint.

Nosaltres, si volem fer una bona contenció emocional, hem de ser els primers en posar consciència a les nostres emocions, entenent-les i gestionant-les. Això s'aconsegueix fent un treball concret de gestió emocional on aprenguem a reconèixer, acceptar i respirar l'emoció que ens pertorba.

3. Les emocions

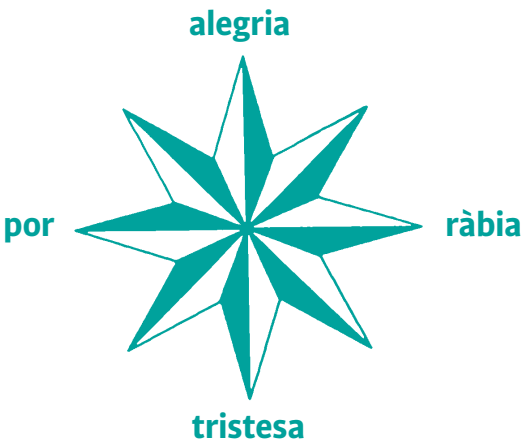
3.2. Quines són les emocions bàsiques?

Segons Marcelo Antoni i Jorge Zentner, l'emoció és informació íntima, un avís respecte al que ens està passant en aquest moment: la guia de com estem. L'emoció està referida al que estem vivint i sentint ara. El ja conegut "aquí i ara" és: "aquí" en el cos i "ara" en aquest moment.

Aquests psicoterapeutes diuen que hi ha quatre emocions bàsiques que tenen un paper protagonista en el desenvolupament psíquic de tot individu i de l'espècie humana en general.

Són: **la por, la ràbia, l'alegria i la tristesa**. Les quatre tenen energies diferents perfectament reconegudes en el cos. La culpa, la vergonya o el fàstic no tots els autors i autores les reconeixen com emocions.

Coneguem-les una mica més.



3. Les emocions

3.2. Quines són les emocions bàsiques?

La por

La funció de la por és la conservació i supervivència. En situacions reals de perill ens ajuda a sobreviure. Ens posa en situació d'alerta i en qüestió de segons, decidim afrontar-la o fugir depenent del cas. La por real és una emoció del present, de l'aquí i ara.

Quan allò que estic creient i encara no ha passat, em fa por, no és una por real. És una por fruit d'un pensament que crea la nostra ment, que ens estem creient i que ens pot provocar angoixa. Podem tenir diferents pors: por a fer mal algú, por a que algú o alguna cosa de fora ens faci mal, por a perdre, por a no aconseguir, por a perdre el control...

Tothom té por, és natural sentir-la en moments determinats de la nostra vida. Ara bé, si aquestes pors ens condicionen en el nostre estat d'ànim, en el dia a dia, en la feina, en les relacions, etc, ens hem d'aturar i treballar-les. Com? Qüestionant-nos el pensament que la provoca.

La por ens permet observar com ens relacionem amb allò desconegut o amb allò que s'està fent conegut. Depenent del nostre caràcter tindrem una tendència natural a fer una cosa a una altra.

La por irreal és una emoció del futur, encara no ha passat. És una de les emocions de recolliment, de contracció, de retenció, d'acumulació d'energia.

L'angoixa es pot interpretar com la causa d'una emoció més que com una emoció pròpia. Tenir por pot ser una sensació molt angoixant.

Hi ha caràcters més vinculats a la por que d'altres.

Un 90% de tot allò que ens fa por no arriba a passar.

3. Les emocions

3.2. Quines són les emocions bàsiques?

La ira

La ira és una resposta emocional expansiva davant situacions que comprometen la integritat física o l'autoestima. Neix davant amenaces, frustracions, esdeveniments dolorosos, vulneració de normes o drets socials...

S'experimenta en el present, en el que ens està passant ara, davant d'una situació concreta. Tendeix a allunyar, a treure's de sobre alguna cosa o a algú. Es manifesta de dues formes: com una explosió o una implosió.

Quan es manifesta com explosió pot ser: amb un crit, un ¡no! contundent, una resposta malsonant. Quan es manifesta com implosió, vol dir que és cap endins, ens fem mal, ens fustiguem, ens agredim.

Aquesta emoció té una energia calenta, és impulsiva i es mou ràpid pel cos. Per això, quan respirem conscientment per la boca sobretot, canvia el ritme i baixa la intensitat.

La ira es relaciona amb mecanismes de supervivència amb l'objectiu d'iniciar accions per a eliminar o modificar un obstacle. Per exemple, quan les necessitats bàsiques es troben amenaçades o insatisfetes, podem reaccionar amb ira, buscant altres solucions. També ens pot impulsar a actuar amb conductes defensives o d'atac, a vegades, amb agressivitat.

Per tot això, el reconeixement d'aquesta emoció i afrontar-la, ens permet conèixer millor les nostres limitacions i fortaleses, i augmentar la capacitat adaptativa en la nostra relació amb els altres.

Hi ha caràcters més vinculats a la ràbia que d'altres.

3. Les emocions

3.2. Quines són les emocions bàsiques?

L'alegria

L'alegria és l'emoció que té millor fama, la més maca, agradable, la més ben vista de totes les emocions. Si la comparem amb la ràbia o la por, en general és la que fa menys vergonya reconèixer davant els altres.

L'alegria és una emoció amb una energia molt expansiva, molt cap a fora, de compartir amb els altres.

Per contra, també pot resultar agressiva o invasiva per a la persona que ens rep en aquest estat. En un excés d'alegria, estem tan i tan contents que no veiem l'altre, no veiem com es troba.

A un seguit de generacions ens van educar o ensenyar des del nucli familiar quan érem petits que havíem d'estar alegres. No estava permès o no estava ben vist mostrar cap altra emoció que no fos l'alegria. Res d'estar tristos, enfadats o malhumorats. Un dels motius pels quals ara, d'adults, som capaços de mostrar alegria sense sentir-la, de posar-nos una màscara que ens allunya de la realitat.

Hi ha caràcters més vinculats a l'alegria que d'altres.

3. Les emocions

3.2. Quines són les emocions bàsiques?

La tristesa

Marian Rojas Estapé explica que: “La tristesa és un sentiment necessari que ens ajuda a donar-nos compte de moltes coses, a adonar-nos que alguna cosa no ens va bé, a connectar amb els sentiments d’altres persones”.

En aquest sentit, quan alguna cosa no va bé pot tenir a veure amb traumes del passat que no estan resolts, pèrdues negades...

La tristesa té una energia de reflexió, del passat, d’interioritzar. En la tristesa aprenem a acompanyar l’altre i deixar-nos acompanyar.

La tristesa mal gestionada ens porta a l’aïllament. Provoca retrets, rancúnies, estats de malenconia. Deixar-nos acompanyar ens permet transitar-la i no quedar-nos fixats en ella.

La tristesa acostuma a descol·locar-nos: no sabem si volem companyia o escoltar música, no sabem si volem parlar amb un amic o sortir a caminar... Ens provoca una sensació estranya com de no saber què vull, d’inseguretat. Al no ser agradable, no la volem sentir, volem sortir ràpid de la tristesa.

Hi ha caràcters més vinculats a la tristesa que d’altres.

Per concloure aquest apartat sobre les emocions, recordem que les emocions són transitòries i no existeix un estat permanent. Existeixen situacions que poden ser alegres, tristes, rabioses...

3. Les emocions

3.3. De la teoria a la pràctica

Per a integrar la teoria anterior l'hem de posar en pràctica i ho farem juntament amb les habilitats comunicatives que cadascun de nosaltres té per si mateix.

Podem començar amb pautes que ajudaran la persona que tenim davant a recuperar la calma:

- Mostrar-nos tranquils. Postura relaxada. Col·locació frontal.
- Escoltar fins el final, amb una respiració conscient mentre parla.
- Reconèixer la irritació de la persona i fer veure que la comprenem. Mostrar-nos atents i respectuosos.
- Mantenir un to de veu tranquil i baixar el volum.
- Saber el seu nom i utilitzar-lo.
- Tot i que la norma en l'atenció presencial pugui ser atendre en català, en aquesta situació és convenient adaptar-nos al castellà si així ho fa la persona. "Parlar el mateix idioma" ens fa sentir millor.
- Ser assertiu.
- Detectar la seva necessitat, reformular i preguntar.
- Utilitzar les eines vistes en el punt 2.3. La recomanació és escollir una i practicar-la fins que estigui ben apresa. Després escollir una altra i repetir l'aprenentatge, així amb la resta d'eines fins que considerem que la nostra butxaca particular és prou valuosa per a poder contenir.

	CARACTERÍSTIQUES	COM TRACTAR-LA	COM NO TRACTAR-LA
PERSONA TIPUS BOXEJADOR:	Crida i exigeix. Està molt enfadada. Gesticula. És agressiva.	Calmar-la, demanant disculpes. Mantenir una distància professional. Començar immediatament a resoldre el seu problema.	No implicar-s'hi personalment. No excedir-se en les disculpes.
PERSONA TIPUS GROLLERA:	Desagradable, però no violenta. Mal educada. Negativa. Ho menysprea tot.	S'han d'ignorar les seves grolleries. S'ha de mantenir la distància. S'ha de continuar amb normalitat.	No s'ha de sentir atacada. No s'ha d'intentar canviar-la.
PERSONA TIPUS SETCIÈNCIES:	És altiva i creguda. Demana allò més complicat. Vol demostrar que en sap molt. Atropellarà qui no sàpiga contestar-li	Hem de conèixer bé la nostra feina i la nostra organització. La podem afalagar.	No es pot demostrar que sabem més que la persona que ens parla. Hem d'intentar arribar al seu nivell, però mai superar-lo.
PERSONA TIPUS XERRAIRE:	Parla molt. Escolta poc. Va a la seva. No deixa parlar.	Reconduir-la. Mostrar-se amb fermesa, però amb cortesia.	No interrompre-la. No fer-la callar. No demostrar impaciència. No demostrar avorriment.

4. Conclusions

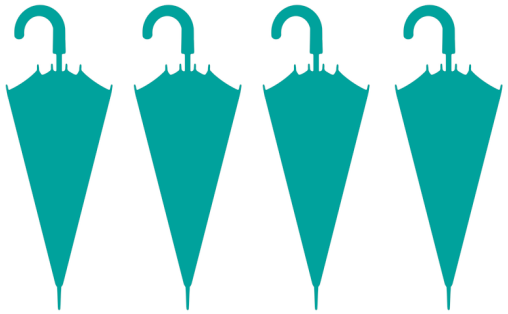
Hem vist què és la contenció emocional, per a què serveix, quines eines comunicatives tenim i ens hem endinsat una mica en el món emocional.

Si ara observem el que hem explicat aquí podem veure que tot té un lligam, és a dir, que una cosa ens fa falta per a l'altre: si tenim consciència emocional podrem gestionar les emocions, si sabem comunicar-nos podrem contenir millor, si sabem què ens passa ens podrem regular, etc.

La contenció emocional comporta que fem un **treball personal** i aquest treball és un viatge que ens durarà tota la vida si ens comprometem amb nosaltres mateixos. Un viatge apassionant amb molts indrets per a descobrir-nos i que ens facilitarà viure en plenitud.

Un treball que es veurà reflectit en l'Administració on treballem i donarà valor al nostre lloc i a les tasques que realitzem.

Per aquest motiu, la invitació és a continuar pas a pas a desenvolupar competències i habilitats socials, a poder-nos qüestionar i modificar el que considerem adient. A no deixar d'aprendre. A sentir. I sobretot, a practicar.



Com deia Mahatma Gandhi: "Un quilo de pràctica és més valuós que una tona de discursos".

5. Per saber-ne més

Antoni, M. i Zentner, J. (2012). *Las cuatro emociones básicas.* España. Editorial Herder.
Els autors faciliten entendre com quatre emocions bàsiques són vivències comunes a totes les persones, de qualsevol època i cultura i que tenen un paper fonamental en el desenvolupament psíquic de l'espècie humana.

Bach, E; Forés, A. (2008). *La asertividad: para gente extraordinaria.* Barcelona: Plataforma Editorial.
Dues autores que regalen amb aquest llibre un tractat essencial sobre comunicació i relacions humanes. Conté un munt de situacions quotidianes, idees i solucions per aplicar a la vida personal i laboral.

Camps Barnet, P. (2014). *Senzill manual de comunicació.* Almeria: Editorial Círculo Rojo.
Llibre amb exercicis pràctics que es poden anar realitzant a mida que es llegeix i il·lustracions que faciliten la comprensió dels conceptes. Defineix les diferències entre: informació, comunicació i comunicació interpersonal.

Castanyer, O. (2002). *La asertividad: expresión de una sana autoestima.* Bilbao: Editorial Desclée De Brouwer.
Amb exercicis i exemples, Olga Castanyer ens acosta a l'assertivitat i ens ensenya a desenvolupar una bona autoestima que ens ajudi a fer valdre els nostres drets sense trepitjar els de l'altre, des de fer peticions a respondre correctament a les crítiques.

Palomares Gonell, I. (2016). *El viaje de Hermes. Un recorrido por la comunicación eficaz.* España. Editorial Círculo Rojo.
Periodista i psicòleg, l'Isaac ens mostra, entre d'altres qüestions, que posar límits, desfer-se de relacions tòxiques o expressar les pròpies necessitats de manera afectuosa són claus per a millorar la nostra comunicació.

Perls, F. (1975). *Dentro y fuera del tarro de la basura.* Buenos Aires: Cuatro Vientos.
Autobiografia del creador de la Teràpia Gestalt. Descriu la seva història endinsant-nos en les profunditats de la ment, ens ensenya a mirar, a escoltar, a sentir, i ens contagia amor per la vida.

Richard Riso, D. I Hudson, R. (2000). *La sabiduría del Eneagrama.* Barcelona: Ediciones Urano.
La interpretació d'aquests autors nord-americans sobre l'Eneagrama fa d'aquest llibre una guia sobre com utilitzar aquesta eina que mostra els diferents caràcters i comportaments que tenim.

Rogers, Carl R. (1961). *El proceso de convertirse en persona.* Barcelona: Paidos.
Psicòleg fundador de la psicologia humanista, mostra en aquesta obra amb una visió psicoterapèutica, com aconseguir comprendre i veure l'altra persona en la seva totalitat. Transmet la importància d'una bona contenció emocional.

Rojas Estapé, M. (2019). *Cómo hacer que te pasen cosas buenas.* Barcelona: Editorial Planeta.
L'autora, psiquiatra de referència mundial, ens explica d'una manera molt entenedora i senzilla com funciona científicament el nostre cervell i el paper que juga en les nostres emocions, sentiments i pensaments.

Vilaseca, B. (2008). *Encantado de conocerme. Comprende tu personalidad a través del Eneagrama.* Barcelona: Plataforma Editorial.
Senzill i fàcil de manegar, aquest llibre explica què és i com funciona l'eneagrama. Ensenya els diferents tipus de personalitat, anomenats també eneatips, per a descobrir el teu propi i conèixer-te millor.

www.diba.cat/formacio

Recurs elaborat per la Direcció de Serveis de Formació de la Diputació de Barcelona. Any 2023.

Els continguts d'aquest web estan sota una llicència de Creative Commons Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 4.0 Internacional