

col·lecció eines 4

Intel·ligència emocional en l'atenció a persones en centres residencials

(Materials didàctics del Pla director de formació)

4

col·lecció eines

Güell i Barceló, Manuel

Intel·ligència emocional en l'atenció a persones en centres residencials. –
(Col·lecció Eines ; 4)

Bibliografia

ISBN 9788439381822

I. Institut Català d'Assistència i Serveis Socials II. Títol III. Col·lecció:
Col·lecció Eines ; 4

1. Intel·ligència emocional 2. Treballadors socials – Psicologia
159.942:362.61



*Permesa la reproducció, sempre
que se n'esmenti la procedèn-
cia i no es faci amb finalitats
comercials.*

© d'aquesta edició:

Generalitat de Catalunya

Departament d'Acció Social

i Ciutadania

Plaça de Pau Vila, 1

08039 BARCELONA

© dels textos: Manel Güell Barceló

Publicació coordinada i supervisada

pel Gabinet Tècnic del Departament

d'Acció Social i Ciutadania

1a edició: abril 2010

ISBN: 9788439381822

Tiratge: 1.500 exemplars

Dipòsit legal: B-42227-2009

Disseny: Txell Gràcia

Impressió: Ampans

col·lecció eines 4

Intel·ligència emocional en l'atenció a persones en centres residencials

Manel Güell Barceló

4

Presentació

La formació és un pilar essencial per garantir una atenció de qualitat. Per això, des del Departament d'Acció Social i Ciutadania, a través del Pla director de formació 2008-2010, treballem per promoure i garantir la formació dels professionals dels serveis socials del nostre país.

La publicació de monografies i altres materials didàctics són una eina molt important per fer-ho possible. Un bon exemple, és el manual que ara teniu a les mans. *Intel·ligència emocional en l'atenció a persones en centres residencials* és una guia que us pot ajudar a millorar la relació amb les persones usuàries i assolir la qualitat, l'eficiència i l'eficàcia desitjades en l'atenció que presteu des dels serveis residencials. La publicació, pràctica i didàctica, respon a preguntes com: què és la intel·ligència emocional?, quina influència tenen les emocions en la presa de decisions? o com puc aplicar la intel·ligència emocional a les relacions professionals?

Cal tenir ben present que des dels serveis residencials s'atenen usuaris amb situacions personals i socials diferenciades i que, per tant, calen recursos i atencions personalitzades. Publicacions com aquestes ens reafirmen en la necessitat que cal dotar els i les professionals de les màximes eines per desenvolupar la vostra feina i poder atendre amb garanties aquesta diversitat.

El Sistema català de serveis socials ha de seguir creixent i consolidant-se com un referent de benestar per a la ciutadania. En aquesta tasca, els i les professionals sou una peça del motor imprescindible per fer-ho possible. Fer la vostra feina amb excel·lència és bàsic per donar confiança a les usuàries i els usuaris que ateneu. I en aquest sentit, comprendre i aplicar la intel·ligència emocional us pot ajudar.

Tot plegat, ha de servir per construir un sistema català de serveis socials exemplar, i estic convençuda que l'aplicació de les recomanacions i els consells d'aquest manual contribuiran a fer que les persones usuàries dels serveis residencials, les i els professionals, els familiars i tota la societat en sortim beneficiats.

Carme Capdevila i Palau

Consellera d'Acció Social i Ciutadania

Índex

0	Pregunta 0. Com funciona aquest manual?	9
1	Pregunta 1. Què és la intel·ligència emocional?	11
2	Pregunta 2. On són les emocions?	16
3	Pregunta 3. Com funcionen les respostes emocionals?	19
4	Pregunta 4. És el mateix una emoció que un sentiment?	22
5	Pregunta 5. Quantes emocions i sentiments existeixen?	25
6	Pregunta 6. Els animals tenen emocions?	28
7	Pregunta 7. Per a què serveixen les emocions i els sentiments?	31
8	Pregunta 8. Com puc estar sempre de bon humor i no estar mai de mal humor?	33
9	Pregunta 9. Canviar els pensaments ens permet canviar les emocions?	36
10	Pregunta 10. Per què quan penso “he de fer... això, allò...” ja em poso nerviós?	39
11	Pregunta 11. Per què em neguiteja i em crea tensió dir “no”?	42
12	Pregunta 12. Anar a córrer o practicar ioga té a veure amb les emocions?	45
13	Pregunta 13. L'empatia em pot ajudar a tenir més intel·ligència emocional?	49
14	Pregunta 14. Les emocions influeixen en la presa de decisions?	52
15	Pregunta 15. Ser creatius ens pot ajudar al benestar emocional?	56
16	Pregunta 16. Les nostres creences i valors es basen en motius emocionals?	59

17	Pregunta 17. Quina relació hi ha entre l'autoestima i les emocions?	62
18	Pregunta 18. La intel·ligència emocional em farà més feliç?	65
19	Pregunta 19. Com puc aplicar la intel·ligència emocional a les relacions professionals amb les persones usuàries, les seves famílies i els meus companys i companyes de feina?	68
20	Pregunta 20. On puc saber més coses de la intel·ligència emocional?	71

Pregunta o. Com funciona aquest manual?



Aquest manual sobre intel·ligència emocional està organitzat en forma de preguntes i respostes. Les preguntes estan ordenades seguint tres criteris temàtics:

- APARTAT A: conceptes generals sobre la intel·ligència emocional
- APARTAT B: recursos per desenvolupar la intel·ligència emocional
- APARTAT C: aplicació de la intel·ligència emocional al treball amb persones usuàries de centres residencials

L'apartat A exposa què és la intel·ligència emocional, els seus fonaments fisiològics i aclareix alguns tòpics i malentesos sobre el tema. Ocupa les preguntes de la 1 a la 8.

L'apartat B dóna tècniques, mecanismes, exercicis, activitats i reflexions que ens permeten d'una manera concreta i pràctica de ser més intel·ligents emocionalment. Al mateix temps suggereix línies de canvis de conducta per aconseguir aquesta millora. Ocupa les preguntes de la 9 a la 18.

L'apartat C concreta de manera detallada i amb exemples de quina manera podem aplicar tot el que s'exposa en el manual a la nostra feina a les residències. És la pregunta 19.

La lectura del manual pot fer-se de manera sistemàtica, seguint l'ordre de les preguntes, o bé pot llegir-se seguint les preguntes que el lector o lectora vulgui saber, sense respectar l'ordre numèric. Cada pregunta té una resposta que es conclou en si mateixa. En algunes respostes es fa referència a altres preguntes. Aquesta indicació permet disposar d'una visió més completa del tema.

En els textos s'anomenen els autors o autores que han escrit sobre el tema. Al costat de l'autor/a s'indica un any que fa referència a l'any del llibre que se cita a la bibliografia, la darrera pregunta és sobre on es pot saber més coses de la intel·ligència emocional. Per facilitar aquest treball, la bibliografia està organitzada per temes i actualitzada.

La lectura de llibres és un primer pas per poder desenvolupar la intel·ligència emocional. És un primer pas que necessita que se'n faci un de segon: la posada en pràctica de tot allò que es parla, amb el benentès que hom considera que val la pena. Per posar en pràctica aquesta temàtica és aconsellable proposar-se un objectiu petit, concret i a l'abast. Per exemple, es tracta de dir: "Vull ser assertiu quan em comunico amb la persona X en el context Y" i a continua-

ció decidir quines conductes es portaran a terme amb aquesta persona en el moment, lloc i situació que hem decidit.

És fonamental evitar fer-se plantejaments genèrics i molt ambiciosos del tipus: “A partir de demà seré assertiu amb totes les persones amb qui em relaciono”. Un cop resolt el primer objectiu, se’n defineix un de segon, i així successivament. D’aquesta manera es pot dur a terme un canvi realista i útil de conducta i augmentar la nostra intel·ligència emocional.

Pregunta 1. Què és la intel·ligència emocional?

Quaranta anys enrere, molt poca gent hauria entès quina relació hi havia entre intel·ligència i emocions. I pràcticament cap psicòleg o científic hauria estudiat els dos termes plegats. D'una banda, s'analitzava i estudiava el concepte d'*intel·ligència* (de fet, des de la fi del segle XIX i especialment durant les primeres dècades del segle xx) i, d'altra banda, el concepte d'*emocions*. Bé, les emocions no gaire, perquè eren difícils de concretar i conèixer.

En l'actualitat l'expressió *intel·ligència emocional* és ja un concepte d'ús habitual. Per aclarir-ne bé el significat, analitzarem per separat les paraules *intel·ligència* i emocional.

Intel·ligència

La intel·ligència és una habilitat que, aplicada als éssers humans, es defineix com la capacitat de resoldre problemes nous. Aquesta habilitat es fonamenta en la capacitat d'associar diversos fenòmens aïllats i trobar-hi un nexa enfocat a resoldre un problema. Per exemple, els nostres avantpassats havien vist moltes vegades trossos d'ossos i pedres punxegudes, i al mateix temps talls als animals o a les persones. L'acte intel·ligent va ser associar la pedra afilada amb la possibilitat de fer un tall. I d'aquí van néixer els primers ganivets i les conseqüències següents en el desenvolupament humà.

Els actes intel·ligents són diferents de les conductes automàtiques i hereditàries. La majoria d'éssers vius actuen només seguint les conductes instintives, heretades genèticament, i per això repeteixen sempre el mateix. I, quan canvia l'entorn, no saben adaptar-se perquè no són intel·ligents, és a dir, no saben resoldre problemes nous. Alguns animals, com ara els mamífers, són capaços de portar a terme actes intel·ligents, associant dos fenòmens i resolent problemes. Per exemple, un ximpanzé és capaç d'utilitzar un tronc per fer caure un plàtan. De tota manera, la *intel·ligència* dels animals té un límit: el llenguatge articulat. Gràcies al llenguatge i a la memòria, els humans tenim una gran capacitat per fer associacions i, per tant, per ser més intel·ligents que els altres animals.

La psicologia clàssica definia i mesurava la intel·ligència al voltant de dues grans habilitats: la capacitat lògica i matemàtica i la capacitat lingüística. I per això els primers tests d'intel·ligència constaven bàsicament de proves de llenguatge i proves de raonament matemàtic i lògic. Aquesta visió era limitada perquè la intel·ligència humana és molt més àmplia i definir-la només com una capacitat lògica i lingüística era una visió reduccionista.

El psicòleg Howard Gardner (1993) proposa una visió més àmplia i desenvolupa una teoria en la qual defineix la intel·ligència humana en set dimensions. Aquestes intel·ligències són les següents:

1. Intel·ligència logicomatemàtica: habilitat per fer servir el raonament.
2. Intel·ligència lingüística: habilitat per entendre i fer servir les paraules.
3. Intel·ligència visual-espacial: capacitat de reconeixement i reproducció de formes geomètriques i d'orientació en l'espai.
4. Intel·ligència interpersonal: habilitat per comprendre els estats d'ànim de les persones que ens envolten i la capacitat de modelar-los.
5. Intel·ligència intrapersonal: habilitat per conèixer i entendre els propis sentiments i emocions, i per fer-los servir com a guia del nostre comportament.
6. Intel·ligència fisicocinestèsica: habilitat per fer moviments físics amb gràcia i precisió.
7. Intel·ligència musical: habilitat per reconèixer, reproduir i compondre melodies musicals.

D'aquestes set dimensions de la intel·ligència, en destaquen dues que van estretament lligades al concepte d'*intel·ligència emocional*: la intel·ligència interpersonal i la intel·ligència intrapersonal. És a dir, la intel·ligència que ens permet distingir els estats d'ànim, motivacions, temperament dels altres i l'autoconeixement, que és l'accés a la pròpia vida emocional, els sentiments, aprendre a discriminar-los i a utilitzar les emocions i els mateixos sentiments com un element per orientar la conducta.

La intel·ligència té un fonament fisiològic: el còrtex o escorça cerebral, l'estructura més evolucionada de l'encèfal, que, en certa manera, gaudeix de la jerarquia de la conducta humana. Dins del còrtex, hi ha la zona del neocòrtex, la que gestiona específicament l'activitat intel·ligent. Les neurones del còrtex i les seves sinapsis són responsables dels actes voluntaris, de les decisions, del llenguatge, la memòria i les conductes intel·ligents fonamentades en el raonament i la lògica. El còrtex també és intel·ligent creant textos, imaginant formes, composant melodies o movent-se en l'espai, les altres intel·ligències de Gardner.

La intel·ligència humana té un fonament fisiològic i genètic (les persones tenen diferents graus i tipus d'intel·ligència) i al mateix temps és fruit d'un aprenentatge, d'un procés educatiu que és acumulatiu dins d'una cultura. És evident que anem madurant, perfilant i enriquint les nostres capacitats intel·lectuals amb les experiències vitals, l'educació i el propi *geni* individual fruit de la nostra herència.

Emoció

Les emocions són respostes complexes del nostre organisme davant d'estímul externs. Aquestes respostes es manifesten de forma física (suar, tornar-se vermell, experimentar palpitations, desprendre llàgrimes) i de forma conductual (posar-se a córrer, xisclar, abraçar-se a algú). Les respostes emo-

cionals més conegudes són la por, la tristesa, l'alegria, el disgust, la sorpresa, la ràbia... De la mateixa manera que la intel·ligència, el centre de regulació de les respostes emocionals és al còrtex, i específicament el neocòrtex. Les persones tenen una percepció més o menys clara de quan experimenten una emoció. En les preguntes següents d'aquest manual es responen de manera detallada les característiques de les emocions, el seu funcionament, el nombre d'emocions... Donarem per suposat que qualsevol persona té un concepte més o menys precís del que representa una emoció. De moment ja en tenim prou per entendre el concepte *intel·ligència emocional*.

Tradicionalment l'estudi de les emocions quedava reservat a l'àmbit filosòfic. Fins ben entrat el segle XX no es comença a estudiar de manera científica les emocions. La psicologia conductista, als seus inicis, no va considerar gaire les emocions perquè era molt difícil definir uns patrons d'observació totalment objectius i en general el discurs sobre les emocions quedava relegat a l'àmbit de la sensació o l'experiència individual. La psicoanàlisi tampoc va estudiar de manera sistemàtica les emocions, que definien com a afectes, i únicament es va dedicar a analitzar amb profunditat l'ansietat.

La psicologia cognitiva, a partir de 1960, va interessar-se de manera sistemàtica per les emocions. Sobretot va estudiar de quina manera la persona coneixia i avaluava les seves emocions. Aquest nou interès és paral·lel als descobriments de les dècades de 1940 i 1950 sobre els processos fisiològics de les emocions. Aquests estudis han demostrat els canvis fisiològics i bioquímics que es produeixen amb les emocions i des d'aquest punt de vista s'ha pogut analitzar de manera objectiva el concepte d'emoció. D'altra banda, la psicologia evolutiva ha estudiat el procés d'evolució de les emocions i els seus trets genètics. Tot i l'ús més habitual del concepte emoció per part dels psicòlegs no hi ha encara un acord clar entre els especialistes en relació amb els tipus d'emocions i les seves classificacions. També es discuteix sobre el nombre d'emocions bàsiques i sobre la influència cultural i educativa en la conducta emocional. Però malgrat tot hi ha un acord sobre la seva existència i és un concepte operatiu i totalment assentat tant en l'àmbit psicològic com en el de la fisiologia, com s'explica a les properes preguntes d'aquest manual.

Intel·ligència emocional

El concepte *intel·ligència emocional* va ser creat per Peter Salovey i John Mayer l'any 1990, tot i que el 1988 ja citen la paraula en un article sobre el tema. Aquests psicòlegs formen part del corrent crític contra el concepte tradicional de considerar la intel·ligència només des dels punts de vista logicomatemàtics i lingüístics, i també de valorar la intel·ligència només des de l'òptica del coeficient d'intel·ligència (IQ). El punt de vista de Salovey i Mayer va lligat a la teoria de les intel·ligències múltiples de Gardner que hem comentat anteriorment.

En concret, Salovey i Mayer defineixen la intel·ligència emocional amb cinc competències principals:

1. Coneixement de les pròpies emocions
2. Capacitat de controlar les emocions
3. Capacitat d'automotivar-se
4. Capacitat de reconèixer les emocions dels altres
5. Control de les relacions

Posteriorment, l'any 1995, Daniel Goleman va popularitzar i divulgar les aportacions de Salovey i Mayer en un llibre que va convertir-se en un best-seller que va posar de moda la paraula *intel·ligència emocional*. D'aleshores ençà la comunitat científica i psicòlegs i pedagogs han anat discutint i acotant el significat del concepte *intel·ligència emocional*. L'objectiu és posar-se d'acord amb el concepte, de quina manera es pot mesurar i com pot aplicar-se en els processos terapèutics dels psicòlegs clínics i en els processos d'aprenentatge dels pedagogs, així com en el mateix coneixement del funcionament de la conducta humana. És a dir, que es tracta de crear un concepte operatiu com els conceptes de les ciències. La joventut del concepte (no arriba als 20 anys) fa que encara no hi hagi un acord sobre què és la intel·ligència emocional. Això mateix ha provocat moltes definicions sense fonament científic i una mena d'aurèola i creença que la intel·ligència emocional és la clau de volta per entendre i resoldre els problemes psicològics, creença del tot falsa en la meua opinió.

La definició que proposo és una mena de resum de les diverses definicions i teories sobre la intel·ligència emocional, prenent allò que tenen en comú i afegint de collita pròpia el meu punt de vista. La intel·ligència emocional consisteix a processar de manera racional les respostes emocionals, a crear un diàleg entre la intel·ligència i l'emoció. Aquest diàleg entre raó i emoció no implica actuar lògicament i fredament ni tampoc actuar de manera visceral i apassionada. La intel·ligència emocional donarà una resposta emocional adequada segons el context, després d'una anàlisi racional. Una persona intel·ligent emocionalment tindrà la capacitat d'adequar i regular la seva resposta, tenint en compte el seu propi bé i el bé dels altres, és a dir, utilitzant la racionalitat. Un bon coneixement d'un mateix o bé una actitud flexible ens permeten actuar de manera que no ens perjudiquem ni perjudiquem els altres. Si, per exemple, ens trobem davant d'una situació que afecta la nostra seguretat, la resposta intel·ligent emocionalment serà avaluar les diverses alternatives, analitzar quin grau de por, ansietat o pànic ens produeixen i actuar d'acord amb aquesta anàlisi. Hem elaborat un diàleg entre emoció i raó que ens ha beneficiat.

El concepte *intel·ligència emocional* implica que és una capacitat que es pot educar, canviar, desenvolupar i millorar, com les altres habilitats intel·lectuals. Al mateix temps ens permet alliberar-nos de la creença que davant de les emocions (*les passions*, que deien els clàssics) no s'hi pot fer res, és a dir, que els éssers humans som *víctimes* de les nostres emocions. En relacionar intel·ligència amb emoció, la conducta humana augmenta el seu grau d'autonomia i s'orienta cap al seu benestar.

Les habilitats o competències pròpies de la intel·ligència emocional varien segons els autors. De manera sintètica poden distingir, tal com fan Antonio Va-

llès i Consol Vallès (2003), les competències següents, separades en dos blocs: les competències personals i les competències socials. Aquests dos blocs equivaldrien a la intel·ligència intrapersonal i a la interpersonal de Gardner.

Competències personals (intel·ligència intrapersonal)

1. Coneixement d'un mateix, reconeixent els estats emocionals propis, els diàlegs interns, els canvis d'humor, els pensaments distorsionats...
2. Capacitat de gestionar i regular les emocions, relaxar-se en estats de tensió, associar els senyals fisiològics amb les emocions viscudes, adaptar la resposta emocional adequada al context...
3. Motivació, fer que les emocions ens ajudin a aconseguir els nostres objectius i buscar la satisfacció en aconseguir-los.
4. L'autoconsciència, la capacitat per entendre les nostres emocions, les nostres potencialitats i debilitats, elaborar autoavaluacions amb la màxima objectivitat, comprendre la frustració...

Competències socials (intel·ligència interpersonal)

1. Empatia i coneixement de les emocions dels altres i de les seves respostes emocionals per tal d'actuar de manera adequada. L'empatia implica captar l'estat emocional de l'altre, crear confiança, acompanyar, fer de mediador i relaxar situacions de crisi emocional.
2. Resolució de conflictes en les relacions amb els altres. Això implica la capacitat de regular les emocions dels altres i reaccionar-hi de manera que ajudi a resoldre el conflicte.
3. Habilitats socials en les relacions amb els altres. Els indicadors d'aquestes habilitats són ajudar els altres a regular les seves emocions, l'empatia, la comunicació, la flexibilitat i l'adaptació.

En certa manera totes les habilitats i competències que es defineixen sota la paraula *intel·ligència emocional* ja havien estat definides per la psicologia anteriorment. La novetat del concepte consisteix a unificar i sintetitzar en dues paraules conceptes teòrics dispersos i que no s'havien relacionat directament. Al mateix temps, el nou concepte ha posat en primer pla l'estudi de les emocions lligades a la racionalitat i ha aconseguit unir dos móns (raó i emoció) que tradicionalment estaven molt llunyans en el camp de les ciències de la conducta.

2

Pregunta 2. On són les emocions?

Les emocions no són al cor. Ni la lluna és una esfera perfecta, com creien els antics. Les emocions són al cervell, i específicament al neocòrtex i al sistema límbic. El desenvolupament del concepte *intel·ligència emocional* va molt lligat als estudis neurològics que s'han fet els darrers anys sobre les bases fisiològiques de les emocions. Qualsevol concepte científic ha de tenir una justificació empírica, real. I els neuròlegs han demostrat quins elements de l'anatomia cerebral expliquen i regulen les respostes emocionals. Aquesta mena de *garantia* de la ciència ha ajudat a donar credibilitat al concepte d'*intel·ligència emocional*.

Destaquen, entre d'altres, dos neuròlegs que han investigat sobre el tema: Joseph LeDoux (1999) i Antonio Damasio (1996, 2005). El primer ha estudiat amb animals els circuits que generen les respostes emocionals, especialment l'emoció de la por. Damasio ha analitzat la relació entre les emocions i els actes voluntaris i la presa de decisions, dues conductes atribuïdes tradicionalment a la intel·ligència racional. De manera paral·lela han anat evolucionant els darrers anys els estudis genèrics sobre el cervell i el seu funcionament, així com les tècniques d'observació de l'activitat neuronal. Tot plegat ens permet explicar amb una gran aproximació el fonament biològic de les respostes emocionals i les parts del cervell que les regulen.

Les tècniques mitjançant les quals els neuròlegs coneixen el funcionament cerebral de les emocions són molt complexes. Una tècnica clàssica és poder *fotografiar* les zones del cervell implicades en una resposta emocional. Així, s'ha provocat un estímul de por o bé d'alegria a una persona i s'ha pogut cartografiar amb exactitud quines zones del còrtex i quins mecanismes neuronals entraven en funcionament en produir-se l'emoció. Així mateix, s'ha demanat que una persona pensés en una situació que comportés un estat emocional i també s'ha pogut conèixer la zona del cervell que entrava en activitat amb aquest pensament emocional. Una altra tècnica són les investigacions amb persones amb lesions cerebrals. S'ha comprovat que les lesions en zones cerebrals relacionades amb la regulació emocional provoquen que les persones afectades o bé no tinguin emocions o bé no responguin a determinats estímuls emocionals.

Tot plegat constata que el neocòrtex (una part del còrtex) i el sistema límbic són les estructures cerebrals responsables de les emocions. Recordem que una emoció és una resposta del cos davant d'un determinat estímul, per exemple: trobes una persona que aprecies i que fa temps que no veus. L'estímul és veure la persona i la resposta emocional és primer de sorpresa i després d'alegria. Un altre exemple: escoltes un soroll molt fort, amb grinyols i xivarri

de trencadissa. L'estímul és el soroll i la resposta emocional és de por o de pànic. Entre l'estímul i la resposta hi ha un procés fisiològic que es desenvolupa al cervell i que explica per què es produeix una emoció i no una altra. Al mateix temps cal observar que tota resposta emocional té un aspecte fisiològic que es pot observar. En el primer cas de l'alegria davant d'una persona que apreciem, observariem com els ulls s'obririen, potser hi hauria llàgrimes, la boca somriuria, el cor bategaria més ràpid... També la resposta emocional té elements conscients, cognitius. Jo sabria que estic content i tindria consciència que el meu estat d'ànim és bo i sabria que la causa és la trobada amb aquella persona.

El sistema límbic

Les emocions, en un primer moment, se situen al sistema límbic. El sistema límbic és un complex de neurones situades al cervell i constituït per diverses parts: el tàlem, l'hipotàlem, l'amígdala i l'hipocamp. El sistema límbic funciona, en part, de manera autònoma, tot i que està connectat i controlat per l'escorça cerebral. Aquest funcionament autònom és inconscient. Les funcions del sistema límbic són analitzar els estímuls que provenen dels sentits, avaluar si són perjudicials o beneficiosos i donar ordres al cos perquè respongui de manera adequada per tal d'allunyar-se (defensar-se) en el cas que els estímuls siguin perillosos o bé acostar-se en el cas que siguin favorables. L'amígdala és la que avalua els estímuls i dona les ordres. Per fer-ho està connectada amb l'hipocamp, que és la memòria emocional i sap quins estímuls són favorables i quins no. També està lligada amb l'hipotàlem, que dona les ordres a la musculatura i al sistema hormonal del cos perquè actuï. Al mateix temps l'amígdala està connectada al neocòrtex, el qual, teòricament, pren la decisió de quina és la resposta que cal donar davant d'un estímul. Aquesta relació directa entre el sistema límbic i el funcionament de les emocions va provocar que LeDoux definís el sistema límbic com el *cervell emocional*. En les proves amb animals s'ha pogut resseguir tot aquest procés neuronal, des de l'estímul exterior que filtra l'amígdala fins al resultat, la resposta emocional, que genera l'hipotàlem.

El neocòrtex

El neocòrtex és la part intel·ligent i voluntària del cervell i forma part de l'escorça cerebral o còrtex. Està formada per sis capes de la part més externa del cervell. Controla i regula la percepció, el coneixement, la consciència i la memòria, tan a curt termini com a llarg termini. És responsable dels actes voluntaris i de la presa de decisions, i avalua les conseqüències de futur. També està implicat i controla els estats emocionals. Concretament, les àrees anomenades prefrontals controlen els estats emocionals donant ordres a l'amígdala. Existeixen circuits neuronals entre el neocòrtex i l'amígdala de doble direcció, de tal manera que una acció del neocòrtex influeix en l'amígdala, però també en sentit contrari, un impuls de l'amígdala influeix en el neocòrtex. Val a dir que el cervell emocional (sistema límbic) té una estreta relació amb el cervell racional (neocòrtex). El neocòrtex també és responsable de la memòria emocional i, després de qualsevol experiència, l'acumula a la memòria. Aquesta

memòria del neocòrtex es tindrà en consideració en futures decisions sobre respostes emocionals.

Dins del neocòrtex existeixen diverses estructures que intervenen en el procés de resposta emocional. Una part regula la decisió en funció de les nocions d'allò que està bé i allò que està malament, tant per un mateix com en el sentit social. Una altra part regula les emocions que comporten beneficis i perjudicis al cos. Unes altres zones determinades del neocòrtex valoren les conseqüències de les decisions emocionals i una zona específica té consciència de les emocions que es tenen en cada moment, en el temps present. L'anàlisi que fa el neocòrtex sobre com ha de respondre emocionalment comporta un esforç. Segons l'estat de cansament del neocòrtex aquesta avaluació es pot fer millor. Per això les respostes emocionals són més o menys *racionals* en funció de l'estat general del neocòrtex, de tensió, estrès, cansament... i per això les persones, a vegades, tenim respostes poc *intel·ligents* si ens agafen en un estat psíquic de cansament o amb altres problemes mentals. D'altra banda, la maduració pròpia del neocòrtex gràcies a l'educació i a l'experiència, permet analitzar millor i donar respostes més adequades.

Malgrat aquesta jerarquia del neocòrtex, no sempre és qui mana, i a vegades el sistema límbic pren les seves decisions sense tenir en compte l'opinió del neocòrtex. Això ho expliquem a la pregunta següent.

Pregunta 3. Com funcionen les respostes emocionals?

De manera simplificada podríem afirmar que la intel·ligència emocional depèn de l'estira-i-arrotonsa que existeix entre el neocòrtex i el sistema límbic. Quan qui estira més és el neocòrtex, les respostes emocionals són més intel·ligents. Quan estira més el sistema límbic, les respostes emocionals són, com a mínim, més conflictives. Malauradament, també és cert que en ocasions les decisions racionals del neocòrtex tampoc no són les més beneficioses per a la persona... és a dir, que el millor és un equilibri entre aquestes dues estructures cerebrals.

El funcionament del circuit de resposta de les emocions, com va demostrar LeDoux, és doble: Un circuit bàsic en el qual només intervé el sistema límbic i un circuit intel·ligent en el qual, a més del sistema límbic, també hi intervé el neocòrtex.

Circuit bàsic: sistema límbic

Agafem com a exemple un estímul exterior que és un soroll, seguint el model de la pregunta anterior. En aquest cas, el circuit de funcionament bàsic del sistema límbic es el següent:

1. L'estímul arriba, a través de l'oïda, al tàlem. Aquest envia la informació a l'amígdala.
2. L'amígdala investiga, a través de la memòria emocional de l'hipocamp, si el soroll és un perill o no.
3. Quan l'amígdala té la resposta (suposem que el soroll és perillós), dona ordres a l'hipotàlem perquè el cos actuï.
4. L'hipotàlem activa el sistema hormonal, la respiració, el funcionament del cor, la musculatura i prepara el cos per córrer i fugir així del perill.

En aquest circuit bàsic no hi intervé cap element del neocòrtex, és a dir, cap element de pensament. És una mena d'estructura més primària i compartida per altres mamífers, com s'ha demostrat en les investigacions. Sovint aquest mecanisme de resposta és automàtic i inconscient. Té l'avantatge que el temps de resposta és molt ràpid i, per tant, és fonamental en situacions que no poden esperar una avaluació racional, molt més lenta. Seria una estructura en la qual les respostes emocionals fan *drecera* per poder respondre ràpidament.

Circuit intel·ligent: neocòrtex

En el circuit intel·ligent es produeix una variable clau: la intervenció del neocòrtex. Els passos són els següents:

1. L'estímul arriba, a través de l'oïda, al tàlem. Aquest envia la informació a l'amígdala.
2. L'amígdala investiga, a través de la memòria emocional de l'hipocamp, si el soroll és un perill o no i al mateix temps envia la informació al neocòrtex.
3. El neocòrtex avalua utilitzant la raó i la memòria de l'estímul i decideix la resposta.
4. El neocòrtex envia la seva decisió a l'amígdala.
5. L'amígdala, d'acord amb les ordres del neocòrtex, envia la informació necessària a l'hipotàlem.
6. L'hipotàlem activa el cos perquè es produeix la resposta que li ha demanat l'amígdala.

En el cas anterior del soroll fort, suposem que estem en una festa on es llancen coets en el context d'un castell de focs artificials. El neocòrtex avalua que no hi ha cap perill i, fins i tot, pot decidir que és una sensació agradable veure i escoltar els coets. Aleshores dona ordre a l'amígdala que no fugi corrents i que s'estigui al mateix lloc. Evidentment, perquè el neocòrtex arribi a aquesta conclusió cal un aprenentatge i una bona connexió amb el sistema límbic. Una bona connexió vol dir que el neocòrtex *mana* el sistema límbic i que aquest l'obeeix. Per això els nens petits, que encara no tenen construïda aquesta relació, davant d'un soroll com els coets, el sistema límbic genera una resposta automàtica de por, amb manifestacions de llàgrimes i ganes de marxar, malgrat els arguments racionals dels adults. Fins que amb la maduresa i l'aprenentatge no es consolidi aquesta connexió, el neocòrtex no podrà manar el sistema límbic. D'alguna manera la intel·ligència emocional, en l'àmbit fisiològic, consisteix a adquirir una connexió sòlida entre el neocòrtex i el sistema límbic, afavorint que el neocòrtex *mani*, naturalment...

Aquest mecanisme es produeix també en altres emocions. Per exemple, en l'alegria de retrobar algú, el neocòrtex avalua els beneficis que comporta saludar aquella persona, acostar-s'hi, xerrar... i dona ordres al sistema límbic perquè ho faci. També consulta la memòria emocional i, si la relació antiga ha estat favorable, reforçarà la resposta positiva d'acostament. Si la persona és un desconegut o algú que en el passat li va fer mal, el neocòrtex donarà ordres al sistema límbic perquè en fugi. Com que també hi intervé l'avaluació de tipus social, potser la conducta davant d'aquest desconegut no serà agressiva, sinó simplement correcta, buscant marxar així que es pugui. Val a dir, com s'explica en altres preguntes, que el neocòrtex, abans de donar una resposta emocional, elabora una gran quantitat d'accions mentals. Treballa, en primer lloc, amb la seva memòria, però també amb els seus valors, creences, a més de la pròpia consciència de com està el cos en aquell moment i les conseqüències de futur de la decisió.

Les respostes emocionals que no ens agraden

Si aquests circuits entre el sistema límbic i el neocòrtex funcionessin de manera jeràrquica, és a dir, que el neocòrtex sempre manés, les respostes emocionals sempre serien racionals i adequades. Per què es produeixen explosions emocionals? Per què tenim respostes emocionals que ens perjudiquen? Hi ha dos motius possibles. Un motiu fonamental és que el lligam entre el sistema límbic i el neocòrtex no és tan fort com creiem, i, sovint, el sistema límbic respon pel seu compte, de manera automàtica i inconscient sense consultar l'opinió del neocòrtex. I és aleshores quan tenim respostes emocionals que, quan ens adonem de les seves conseqüències negatives, no ens agraden o ens saben greu. L'altre motiu és la incapacitat del neocòrtex de trobar una resposta millor o bé de no saber preveure les conseqüències, és a dir, de no ser prou *intel·ligent*. Aquesta incapacitat pot ser deguda a un simple cansament físic o un estat alterat (drogues) que fa que les neurones no funcionin amb prou agilitat, o bé a una immaduresa i desconeixement d'altres respostes o solucions per part del neocòrtex. D'alguna manera la *intel·ligència emocional* promou que les relacions entre sistema límbic i neocòrtex siguin fluides i que el neocòrtex tingui eines i mecanismes de resposta que evitin al màxim les respostes emocionals incontrolades que ens perjudiquen i, sovint, perjudiquen les persones que ens envolten.

4

Pregunta 4. És el mateix una emoció que un sentiment?

Podem utilitzar les paraules *emoció* i *sentiment* com a sinònims. I, de fet, en el llenguatge quotidià ho fem. Diem que és una emoció tant la por com l'amor. Si filem prim, tot i que tenen moltes coses en comú, podem trobar-hi diferències. I quan es parla d'intel·ligència emocional val la pena distingir entre emoció i sentiment, perquè per ser intel·ligents *emocionalment* o bé *sentimentalment* caldrà fer servir recursos diferents.

Emoció

Tal com ja hem explicat, una emoció és una resposta que emet el cos davant d'un estímul determinat, mitjançant un procés biològic complex. El sentiment és una resposta del cos elaborada mentalment, a partir de la relació amb l'emoció. De manera sintètica podríem afirmar que l'emoció és la resposta ràpida, immediata, i, sovint, espontània i inconscient del cos, mentre que el sentiment és la resposta del pensament, de la raó, elaborada i meditada. La relació emoció-cos i sentiment-ment és una distinció força acceptada entre els especialistes. Damasio (2006) explica que hi ha un fil continu entre l'emoció i el sentiment. Proposa una metàfora en la qual l'emoció seria la part pública del sentiment, allò que la gent veu i per això es diu que les emocions es representen al *teatre* del cos, mentre que el sentiment és un procés mental, i, per tant, és privat i ocult als altres, i, seguint la metàfora, els sentiments es representen al *teatre* de la ment. Per tant, les emocions són prèvies als sentiments i els sentiments són conseqüència de les emocions a més del treball racional de la ment. La distinció que fem ara entre els dos moments del procés (emoció i sentiment) és només una qüestió didàctica per poder analitzar millor aquest procés.

Les emocions són mecanismes que en un primer moment evolutiu van servir a l'organisme per fer una distinció clau per a la supervivència: dolor i plaer, o, dit d'una altra manera, saber distingir allò que és bo per a la vida i allò que és perjudicial. Aquesta capacitat emocional ens ha permès ser qui som i, sobretot, sobreviure al llarg dels milions d'anys d'evolució. Per això l'emoció està situada en el cervell mitjà i relacionada amb el cervell més antic, el paleocòrtex o cervell reptilià. I també per això les emocions estan íntimament lligades al cos i es manifesten físicament: llàgrimes, suor, acceleració cardíaca, tics al rostre, modificacions hormonals. L'origen d'una emoció és un estímul que prové d'un dels cinc sentits del cos, un altre argument per lligar l'emoció al cos.

Sentiment

Els sentiments són una fase més avançada de l'evolució de l'organisme. En la seva base hi ha les emocions, però tenen un significat més complex. El sentiment és una elaboració mental que el neocòrtex fa a partir d'una emoció. Aquesta elaboració mental consisteix a adonar-se de l'estat del cos en un moment determinat. És a dir, fer allò que caracteritza els éssers humans: prendre consciència i distingir-nos d'altres mamífers. Quan elaboro un sentiment sóc conscient del meu estat corporal i experimento quines parts del cos i quins pensaments estan implicats en aquest sentiment. Els sentiments van sempre acompanyats i potenciats per pensaments. I els pensaments es nodreixen de l'experiència, del que passa a fora, i també de la memòria emocional. Per tant, els sentiments no són sols fruit de la consciència d'una emoció, sinó també dels pensaments que acompanyen aquests estats de consciència.

Els sentiments són també un element clau en la nostra conducta social. Ja hem dit que totes les experiències de la nostra vida comporten emocions. I amb el procés de socialització anem associant determinades emocions amb comportaments socials que ens són favorables. Per exemple, l'emoció de l'empatia sabem que ens és beneficiosa o també les conductes afectives amb persones del nostre entorn. A partir d'aquestes emocions socials es desenvolupen els sentiments socials com la solidaritat, fruit d'una elaboració mental a partir de l'emoció de l'empatia o l'afecte. Fins i tot s'ha especulat que algunes d'aquestes respostes emocionals són genètiques, en espècies socials com nosaltres. I, de fet, si analitzem els criteris ètics que regulen les nostres relacions, podem associar-los a sentiments socials. Seria el cas d'emocions socials com la vergonya, la indignació, la simpatia o l'admiració. El sentiment de vergonya ajuda que es respectin les convencions i normes socials i evita que la societat castigui l'individu que se salti la norma. En la vergonya hi ha una emoció de por i en part de tristesa. El sentiment de compassió o simpatia ajuda a reforçar els grups socials. L'afecte és l'emoció que fonamenta els sentiments de compassió i simpatia.

Funcionament de la relació emoció i sentiment

Posem l'exemple d'una emoció bàsica: la tristesa. Com totes les emocions, la tristesa es genera d'un estímul exterior. Pot ser un objecte, un paisatge, una conversa, una música, qualsevol estímul que entri a través dels sentits. Aquesta emoció, com hem explicat a les preguntes 2 i 3, afecta el sistema límbic i el neocòrtex. És en aquesta zona del cervell que l'emoció tristesa es converteix en el sentiment de tristesa. Per fer aquesta evolució hi ha la intervenció del pensament, l'associació, els records, els valors i creences de cadascú, és a dir, tots els aspectes cognitius. Aquesta tristesa pot convertir-se en melangia, per exemple, o enyorança. Són dos sentiments conseqüència d'una elaboració mental. Escoltem una cançó i enyorem una persona, o una època de la nostra vida. Aquest sentiment ens dóna una percepció de com està el nostre cos i els nostres pensaments. Per enyorar cal associar l'estímul (cançó)

a un pensament, sinó no es produeix el sentiment. Aquesta consciència del sentiment és superior a la reacció directa i immediata de l'emoció.

A vegades tenim emocions (por, ràbia, alegria) i no sabem associar-les a un sentiment. Aquesta situació ens inquieta i descentra perquè notem en el cos l'emoció i en canvi no sabem quin sentiment genera aquesta emoció. Necessitem saber la connexió entre emoció i sentiment per tal de tenir consciència de què ens està passant. Una part de la intel·ligència emocional consisteix precisament a ser conscients dels sentiments que generem a partir de les emocions.

Pel que fa al vocabulari podem utilitzar la mateixa paraula per fer referència a una emoció o sentiment, per exemple: podem parlar de l'afecte o simpatia com a emoció i de l'amor com a sentiment que és una elaboració d'aquestes dues emocions, però també podem parlar de l'emoció de la por i del sentiment de la por.

Quan investiguem els recursos i estratègies que necessitem per tal de ser més intel·ligents emocionalment, podrem comprovar que són diferents si es tracta d'una emoció o d'un sentiment. En el cas d'una emoció, per exemple la inquietud, una activitat corporal com ara la relaxació o un esport, poden ser útils per regular-la. En canvi un sentiment de melangia o de ràbia segurament necessitarà una estratègia cognitiva, una revisió del pensament associat al sentiment per poder resoldre el conflicte que ens pugui produir el sentiment. De manera resumida podríem dir que les emocions es poden regular més fàcilment amb recursos corporals, mentre que els sentiments demanen estratègies cognitives, racionals.

Pregunta 5. Quantes emocions i sentiments existeixen?

En les preguntes anteriors hem definit què és una *emoció*, quin mecanisme fisiològic explica el funcionament de les emocions, i hem aclarit la diferència i la semblança entre emoció i sentiment. Un nou dubte: es pot fer una llista de les emocions? Aparentment sembla fàcil, tot i que no hi ha un acord clar entre els estudiosos del tema. D'altra banda, el concepte té aspectes ambigus i el vocabulari emocional de les llengües és molt ampli i ple de matisos.

La relació següent és una elaboració personal a partir de les propostes dels especialistes en el tema. Faig servir com a fil conductor la riquesa lingüística i literària sobre emocions i sentiments que proposen Marisa López i José Antonio Marina (1999) quan defineixen fins a un total de 71 emocions i sentiments diferents, amb un nombre aproximat de 300 paraules més que són matisos per a cadascun. Conèixer paraules que fan referència a sentiments i emocions ens ajuda a prendre consciència del nostre estat emocional. Per això al costat de cada emoció o sentiment bàsic hi afegeixo paraules que són matisos significatius que ens amplien la nostra percepció i ens ajuden a l'autoconeixement.

Relació d'emocions i sentiments

1. Por (pànic, ensurt, horror, fòbia, terror, aprensió)
2. Tristesa (dolor, desconsol, malenconia, soledat, abandonament, infelicitat, nostàlgia, resignació)
3. Ràbia (ira, enuig, fúria, còlera, ressentiment, odi, despit)
4. Vergonya (culpa, remordiment, inferioritat, pudor)
5. Alegria (satisfacció, diversió, goig, felicitat, gratitud)
6. Fàstic (repulsió, repugnància, aversió, aprensió)
7. Sorpresa (perplexitat, admiració, estranyesa)
8. Amor (afecte, amistat, simpatia, estima, passió, tendresa, solidaritat)
9. Desànim (desgana, decaïment, fatiga, apatia, desesperança)
10. Ansietat (angoixa, impaciència, preocupació, torbació, aclaparament, confusió)
11. Tranquil·litat (consol, serenitat, calma, seguretat, placidesa)
12. Avorriment (ensopiment, tedi, fàstic)
13. Enveja (gelosia, rivalitat)
14. Fracàs (decepció, desengany, frustració)
15. Esperança (expectació, il·lusió, confiança)
16. Orgull (autoestima, dignitat, supèrbia)

Si seguim les idees del filòsof Wittgenstein quan diu: “Els límits del meu llenguatge són els límits del meu món”, podem afirmar que com més vocabulari

emocional tinguem més àmplia serà la nostra visió del món. I un dels trets per desenvolupar la intel·ligència emocional és conèixer els matisos i trets dels múltiples estats emocionals que puc sentir. Un grup aborigen de Malàisia Central anomenats *chewong* disposa d'un vocabulari emocional de 8 paraules: *chan* (fúria) *hentung* (por) *pummen* (agradar) *meseq* (gelosia) *lidva* (vergonya), *hanrodm* (orgull), *imeh* (estimar) i *lon* (estimar molt). I a l'altre extrem, els xinesos de Taiwan tenen unes 750 paraules per referir-se a estats emocionals. La llista que proposo és només de 82 paraules... i es podrien ampliar i enriquir amb més significats. De tota manera no es tracta de fer un rècord lingüístic, sinó de ser conscients que el fet de disposar de més paraules ens permet entrenar-nos amb més precisió en el coneixement de les emocions.

En la construcció del món que fem les persones, hi ha dues emocions claus que serveixen sovint de referència: plaer i dolor, associades a pensaments que ens agraden i pensaments que ens disgusten. Explicar el nostre món només amb les emocions *m'agrada*, *em desagrada* és simplificar moltíssim la riquesa de la realitat i de les relacions humanes. És a dir, que l'anàlisi només de plaer i dolor és una tergiversació, una distorsió o una visió molt parcial de la realitat que ens envolta. Per això pren importància disposar d'un bon vocabulari emocional. Cal afegir, a més, que en qualsevol relació que tenim amb el món, es produeix una emoció. Surto de casa i veig el cel net i els arbres verds i visc una emoció de benestar, alegria. Trobo una persona que em cau malament i tinc ràbia, o potser inquietud o fins i tot angúnia. Bado pel carrer i veig un cartell. Genero sorpresa o admiració. Em despisto i xoco contra una altra persona o contra un fanal i apareix la vergonya. Construeixo la meua realitat, la meua concepció del món mitjançant les emocions, a més d'altres coses, naturalment, com ara els valors, els records o les creences.

Emocions positives i negatives?

En molts llibres es parla i es classifiquen les emocions en positives i negatives. Fins i tot psicòlegs reconeguts com Lazarus (1991) classifiquen, entre d'altres trets, les emocions segons aquests dos valors. Crec que es pot matisar aquesta afirmació i treure els conceptes *positiu* i *negatiu* en referir-se a les emocions. Posar la ira o la tristesa com una emoció negativa no és gaire precís, perquè, en una situació determinada de perill, l'emoció de la ira pot ser molt adequada per sortir-se'n. I en una pèrdua d'una persona estimada, la tristesa és una emoció que ajuda en el procés de dol.

L'alternativa que proposo és considerar que no existeixen emocions positives o negatives. Simplement, existeixen emocions com a conseqüència de la resposta de la persona davant d'una situació. I el ventall d'emocions possible és molt ampli, tal com hem vist en la llista de paraules anterior. També és cert que determinades emocions són útils i porten un benefici a l'individu i d'altres no. A partir d'aquest fet podem dividir les emocions entre respostes emocionals efectives o útils o adaptatives i respostes emocionals no efectives, poc útils o poc adaptatives. Una resposta emocional (alegria, ira, vergonya) serà útil en funció del context, és a dir, si la resposta és adaptativa i, per tant, ens ajuda a relacionar-nos amb el món que ens envolta, incloent-hi els altres

i nosaltres mateixos. Per tant, totes les respostes emocionals són *positives* sempre que s'utilitzin adequadament. La por és l'exemple més clar de resposta efectiva o poc efectiva, per exemple: suposem que conduir un cotxe em produeix por, independentment de l'estat de la carretera, del trànsit, de la seguretat del cotxe i que per guanyar-me la vida i relacionar-me socialment he de conduir. És evident que en aquest cas l'emoció de la por no és efectiva ni adaptativa perquè no em permet relacionar-me amb el meu entorn. Per tant, no és una emoció útil en aquest context. En canvi suposem que tinc por quan conduïxo en una situació de pluja intensa, poca visibilitat i molt de trànsit en la qual he d'utilitzar el cotxe per força. Aleshores la por (sense arribar al pànic) és una emoció útil i efectiva perquè provocarà que vagi a poca velocitat, que posi atenció a la carretera, que tot el cos i la percepció es concentrin en la conducció i així m'adapto al context exterior, a la realitat. Per tant, la por no és ni positiva ni negativa, simplement, és una emoció que pot ser efectiva o no efectiva.

Aquesta argumentació pot aplicar-se a qualsevol altra emoció, posem per cas l'afecte o l'estimació. També és una emoció afectiva quan sento aquesta emoció cap a persones que m'ajuden, m'afavoreixen, em respecten, i no és gaire adaptativa quan la dirigeixo a persones que em fan mal. En aquest sentit, la intel·ligència emocional també consisteix en la consciència de discriminar quines emocions són efectives i útils i quines no ho són. I, un cop feta la distinció, canviar les nostres emocions en aquelles situacions o en relació amb aquelles persones. Com modificar la nostra emoció i aconseguir que sigui adaptativa es respon amb diverses preguntes d'aquest manual (preguntes de la 9 a la 18).

A vegades hi ha emocions que no ens agraden, que ens disgusten, però les tenim, per exemple: desànim, ràbia, avorriment, enveja o dolor. Davant d'aquests tipus d'emocions podem posar l'etiqueta de *negatives* i aleshores dediquem els nostres esforços a desfer-nos-en, a evitar-les, però continuen presents. L'actitud de voler fugir de les emocions que no m'agraden no és recomanable. De fet, quan vivim una emoció vol dir que hi ha una causa, que aquesta emoció *amaga* alguna cosa. Voler-ne fugir no farà que la causa desaparegui. En realitat aquesta emoció que no m'agrada m'està avisant que alguna cosa de la meua vida no acaba de funcionar i l'actitud més recomanable i útil és fer-hi cas i investigar què s'amaga darrere l'emoció. Per tant, fins i tot les emocions que ens disgusten són útils, no són negatives. La seva utilitat és que són un senyal d'alerta d'algun fet de la nostra vida que cal revisar.

6

Pregunta 6. Els animals tenen emocions?

Cal recordar que les persones som animals... vull dir que som éssers vius, que formem part d'una espècie i d'una classificació animal. Els éssers humans actuals som animals cordats, de la classe dels mamífers, de l'ordre dels primats, de la família dels homínids, del gènere *homo*, de l'espècie *homo sapiens* i de la subespècie *homo sapiens sapiens*. Amb els grans simis (ximpanzès, orangutans, goril·les i bonobos) compartim el mateix ordre (primats) i la mateixa família (homínids), a més d'un percentatge molt gran de similitud filogenètica: 98,4%.

Els tres cervells de MacLean

Partint de la teoria evolucionista, el neuròleg Paul MacLean ha descrit el cervell com un òrgan que ha evolucionat en tres estadis o etapes, que s'han superposat un sobre l'altre. Aquesta concepció divideix el cervell en tres estructures, fruit cadascuna d'un moment evolutiu. La primera estructura s'anomena *cervell reptilià* i és la més antiga. Correspon a la medul·la espinal, el bulb raquidi i el mesencèfal. Les seves funcions són el funcionament bàsic dels òrgans, el sistema respiratori, l'endocrí, el cardiovascular i els mecanismes de supervivència com el control de la gana i la set, la territorialitat i l'agressivitat per defensar-se. Aquest cervell és el que tenen les aus, els rèptils, els peixos i els amfibis i, naturalment, també els mamífers. En certa manera seria el cervell propi dels instints. El seu funcionament és totalment automàtic i inconscient. El segon cervell és el cervell paleomamífer, que correspon al sistema límbic i que es coneix també com a *cervell emocional*. És una estructura posterior al cervell reptilià que regula el funcionament de les emocions, tal com s'ha explicat en la pregunta 2. Aquest cervell és propi dels mamífers. I el tercer cervell, més desenvolupat i més recent és el neocòrtex, que regula les accions del raonament, la consciència i la voluntat, tal com també s'ha explicat en la pregunta 2. El neocòrtex és propi dels mamífers superiors, és a dir, el éssers humans i els grans simis.

Els mamífers, per tant, tenen dos cervells: el cervell reptilià i el cervell del sistema límbic, mentre que els humans i els grans simis disposen dels 3 cervells. Això explica que els animals mamífers tinguin emocions, ja que disposen de sistema límbic. La característica clau de les emocions dels animals és que les respostes emocionals són sempre directes i instintives, des de l'estímul a la resposta només hi ha el *filtre* de l'amígdala i, a tot estirar, la memòria emocional de l'hipocamp. De fet, un animal no decideix quina resposta emocional tria, simplement respon de manera automàtica a través dels mecanismes del cervell paleomamífer i les estructures del sistema límbic. En el cas dels

animals que no són mamífers, no és correcte parlar de respostes emocionals. Actuen d'acord amb el codi genètic dissenyat en el seu cervell reptilià. Els éssers humans tenim moltes semblances amb les respostes emocionals dels grans simis. De fet, en les emocions bàsiques, com la por, les conductes d'un ximpanzé (expressió de la cara, canvis en la respiració, estimulació del sistema endocrí...) són molt similars a la dels humans.

Emocions dels éssers humans i emocions dels animals

La diferència clau entre les emocions dels mamífers i les emocions dels humans és el paper del neocòrtex. En els primats, el neocòrtex no té les funcions reguladores del sistema límbic com en els éssers humans. La capacitat i l'evolució del neocòrtex dels primats no humans són molt petites i no permet les funcions pròpies de regulació de les emocions que efectua el neocòrtex dels humans. Per això és molt complex *regular* les respostes emocionals dels animals davant els estímuls que, genèticament, els provoquen una determinada resposta. El joc de l'espectacle del circ en el qual el domador fa que un lleó salti per un cercle de foc ens fa efecte perquè ens adonem que el foc provoca por al lleó i, per tant, no s'hi acostaria. Com sabem, els lleons de circ tenen un aprenentatge de condicionament en el qual saben que després del foc hi ha una recompensa si salten o un càstig si no ho fan. Aquesta memòria emocional provoca que saltin, però no per un treball *racional* del còrtex, sinó per un mecanisme de condicionament. De fet, un lleó en un estat salvatge no ho faria mai. En aquest sentit cal ser curós a atribuir segons quines emocions als animals domèstics com gats i gossos. El condicionament modifica la conducta. Ara, és evident que un gos domèstic té una emoció quan veu el seu amo, s'hi acosta, li fa festes i tot plegat. La memòria emocional del gos l'informa que aquesta conducta l'ajuda a sobreviure, ja que, a canvi, tindrà menjar i protecció.

Com que les emocions dels animals només es produeixen en el nivell del sistema límbic, la seva diversitat i els matisos que poden manifestar són molt limitats, comparats amb la riquesa emocional humana. D'altra banda, tampoc seria correcte parlar estrictament de sentiments en els mamífers en el sentit que hem exposat a la pregunta 4. Per poder parlar de sentiments caldria una activitat mental que no és possible a causa de l'estructura i les característiques del cervell dels animals no humans. I també cal considerar que el sentiment implica tenir consciència que es viu aquest sentiment. És molt complex saber quin és el grau de consciència que tenen els animals, malgrat que s'han fet experiències segons les quals es podria afirmar que alguns primats poden arribar a tenir alguna mena de consciència de si mateixos, però no sabem fins a quin punt. Per exemple, el cas és que un ximpanzé es reconeix davant d'un mirall, però es fa difícil afirmar que aquesta capacitat de reconeixement sigui igual que la consciència de si mateix que té l'ésser humà.

Darwin, el 1872 ja va descriure les expressions de les emocions dels animals. I els etòlegs han exposat amb detall els estats emocionals dels primats: alegria, tristesa, por, ràbia... és a dir, un ventall d'emocions bàsiques. Sovint les persones utilitzen les paraules *emoció* i *sentiment* com a sinònims, i aleshores

parlen dels *sentiments* dels animals. Per ser més precisos, i tal com s'ha argumentat, caldria parlar d'emocions i no de sentiments. D'altra banda, determinades conductes animals totalment automàtiques, genètiques que corresponen als instints, s'interpreten com a sentiments, per exemple: les conductes instintives de protecció a les cries, o bé la lluita pel territori o davant dels depredadors.

Per ajudar-nos a entendre els mecanismes de funcionament de les emocions, la comparació amb els animals ha estat i és encara avui molt útil, si es tenen en compte les diferències exposades. Els neuròlegs i psicòlegs han utilitzat a bastament els treballs dels etòlegs i també han observat i experimentat amb les conductes emocionals dels animals per conèixer el funcionament de les emocions en els humans.

Pregunta 7.

Per a què serveixen les emocions i els sentiments?

Quan un estat emocional de tristesa o de preocupació provoca que estigui a prop de la depressió o l'angoixa, és fàcil preguntar-me: per què caram vull tenir emocions?, i fins i tot pots creure que sense emocions i sentiments viuràs més bé. En realitat potser no viuria perquè sense emocions i sentiments la nostra espècie ja hauria desaparegut. Els sentiments i les emocions tenen moltes utilitats i serveixen per a molts objectius. Fins i tot els de tristesa i preocupació.

Les emocions són adaptatives

Les emocions són una estratègia del cervell dels animals per adaptar-se al medi i així sobreviure. Sembla que, en el cas dels éssers humans, són fruit d'una evolució genètica que s'ha anat polint i afinant amb el temps. Per exemple, quan un simi olora, veu o escolta un depredador es genera l'emoció de la por. La por provoca una resposta: que el simi fugi i així sobrevisqui. En els éssers humans, com en els animals, les emocions també són recursos per a la supervivència i l'adaptació al medi. Aquesta funció la fan totes les emocions, per exemple: les emocions de l'afecte faciliten les relacions entre mares i les seves cries en l'època d'alletament, i, per tant, la supervivència de les cries. Altres emocions com ara la ràbia, que pot transformar-se en una conducta agressiva, també és una emoció que ens pot ajudar a sobreviure, per exemple, en una situació en què no podem fugir. Darwin va ser el primer científic que va observar aquesta relació entre les emocions, la supervivència i la capacitat d'adaptació al medi, argumentant al mateix temps que era un exemple més de l'evolució dels éssers vius.

La capacitat de resposta emocional i de flexibilitat dels mamífers ha permès que s'adaptessin a medis exteriors canviants i asseguressin la seva supervivència. Recordem que les respostes emocionals s'elaboren després de fer una anàlisi de la situació i d'avaluar les conseqüències d'una o altra resposta.

Les emocions ajuden a l'homeòstasi del cos

El cos sempre busca un equilibri que li permeti funcionar bé. Aquest equilibri s'anomena homeòstasi. Quan tenim gana o set es produeix un desequilibri en el cos. Aleshores fem accions per aconseguir menjar i beure. Quan ho fem, recuperem l'equilibri i mantenim l'homeòstasi, que és un mecanisme automàtic clau per regular el metabolisme i el funcionament de la vida. A més de l'aspecte fisiològic (estar despert/dormir, experimentar cansament/descan-

sar), el cos també busca una homeòstasi psicològica i emocional. En l'aspecte emocional l'homeòstasi consisteix en l'equilibri entre dolor/plaer, acostar-se/fugir, sentir seguretat/inseguretat, etc. L'objectiu és la recerca del que anomenem benestar. Els mecanismes automàtics de l'homeòstasi són fruit d'una llarga evolució. El món social, les relacions interpersonals i l'equilibri mental de cada persona són molt més complexos que els problemes de la gana o la son, i la manera d'aconseguir un equilibri en aquests àmbits també és molt complexa. Per això les emocions són un element fonamental per aconseguir aquesta homeòstasi entre la persona i el grup social. Les emocions de l'alegria i la tristesa són dos exemples que ens serveixen per entendre la necessitat d'un equilibri emocional per aconseguir el benestar. De fet, la intel·ligència emocional també busca aquest equilibri en els estats emocionals. I quan les emocions estan equilibrades s'ajuda també la homeòstasi física. S'ha comprovat experimentalment en persones malaltes (de càncer, per exemple) com el seu estat emocional influeix en el procés curatiu. I recordem que un procés curatiu busca restablir l'equilibri al cos.

Les emocions faciliten la vida social

L'empatia és una de les emocions socials bàsiques que ens permeten viure amb harmonia amb els altres. De fet, sense les anomenades emocions socials és difícil imaginar la convivència. El concepte ètic fonamental del bé i el mal està relacionat amb els dos estats primaris de plaer i dolor o de m'agrada o em desagrada. Al mateix temps, el sentiment de solidaritat i compassió és una eina molt útil per garantir la cohesió social. Fins i tot s'han volgut buscar alguns fonaments genètics en aquestes emocions. De fet, al llarg de l'evolució, es pot afirmar que les espècies solidàries tenen més possibilitats de sobreviure. I aquí tornem a relacionar un sentiment com la solidaritat o una emoció com l'empatia amb una capacitat adaptativa. Les persones amb lesions a les àrees del neocòrtex responsables de les emocions, deixaven de tenir interès per la vida social i deixaven de banda les normes ètiques i les convencions socials, perdent el concepte del que estava bé o malament. De fet, es convertien en persones que no podien sobreviure en societat i necessitaven ajuda.

Per acabar, les emocions influeixen de manera decisiva en la presa de decisions, tal com s'explica de manera detallada a la pregunta 14.

Pregunta 8.

Com puc estar sempre de bon humor i no estar mai de mal humor?

Quan una persona es troba en un estat emocional que no li agrada, pot fer-se la pregunta següent: “per què caram tinc emocions?”, i dir-se: “la vida fóra millor sense emocions, sempre iguals, sense mal humor...” És clar que aquest raonament porta una conseqüència: “...ni tampoc mai de bon humor”. Una vida sense emocions, sense canvis d'estat d'ànim, implicaria que no hi hauria moments desagradables ni tampoc moments agradables. Ja hem vist, d'altra banda, la necessitat de les emocions com a recurs per a la supervivència, l'homeòstasi, la vida social i la presa de decisions.

Els neuròlegs han estudiat diversos casos de persones que per un accident o un tumor cerebral no tenen emocions, ja que el tumor els ha afectat les zones neuronals que són responsables del funcionament emocional. Aquestes persones eren incapaces de prendre decisions, de ser responsables de les conseqüències dels seus actes o de tenir qualsevol relació social. Això els condemnava a una especial invalidesa i un aïllament del món molt dolorós, i els neuròlegs no sabien com resoldre-ho. No tenien emocions, i pràcticament no tenien vida en el sentit més ple de la paraula.

Queda clar que és millor disposar d'emocions que no pas no disposar-ne. Què podem fer amb les emocions i les respostes que ens disgusten? El primer que cal acceptar és que no podem controlar les emocions. I dic controlar en el sentit que controlo la velocitat d'un cotxe o la meua despesa econòmica. Jo puc engegar un cotxe i posar-lo a 100 km per hora i aturar-lo. Jo controlo el cotxe i el meu control és total, ja que puc anul·lar la seva velocitat del tot quan paro el motor i poso el fre. Amb les emocions això no és possible. Si una situació em produeix alegria, por, compassió o tristesa, no puc *controlar* i evitar que em senti trist, atemorit, content o compassiu. És a dir, no puc eliminar la resposta emocional de la mateixa manera que elimino la velocitat del cotxe quan paro i el freno. El mecanisme de les respostes emocionals és un funcionament fisiològic que s'inicia de manera automàtica, i, per tant, involuntària quan es produeix un estímul. Un cop el cos ha rebut l'estímul, ha de donar una resposta. El que no pot fer és evitar que es doni una resposta. Què podem fer? El que podem fer és regular i modificar la resposta emocional que es genera davant de l'estímul. Jo no puc evitar donar una resposta, puc, en canvi, regular la resposta, modelar-la de manera que sigui una resposta útil, efectiva i adequada al context, tal com hem explicat en parlar de les respostes emocionals a la pregunta número 7. Si comparem la resposta emocional a una aixeta que raja no podem tancar del tot l'aixeta (és a dir, *controlar* l'emoció). El que puc fer és que l'aixeta ragi més o menys i en el moment més adequat i en la direcció que cal, per tant, que la resposta sigui més o menys intensa, i això comportarà que sigui més o menys agradable.

Una altra consideració clau per al desig d'estar *sempre* de bon humor i mai de mal humor és considerar quan de temps duren les emocions. Un estímul emocional té una durada limitada i el cos tendeix a fer que la durada sigui tan breu com sigui possible. Una emoció implica un desequilibri i el cos busca l'equilibri donant una resposta tan ràpida com sigui possible. Quan la persona està contenta perquè troba algú que fa temps que no ha vist, va a un espectacle o li han donat una bona notícia professional, es genera una resposta emocional d'alegria. Al cap d'un temps la resposta disminueix d'intensitat i desapareix. Ara imaginem que, malgrat tot, aquesta persona vol continuar estant contenta. Aleshores ha de buscar altres estímuls que la mantinguin en aquest estat emocional d'alegria. Per exemple, si es tracta de trobar una persona que aprecia i fa temps que no veu, allargarà l'emoció de l'alegria anant a dinar amb ella o bé mirant fotografies antigues o recordant experiències agradables del passat i projectant una nova trobada. Les orquestres de ball tenen clar aquest fet i per això van *estimulant* els qui ballen de tant en tant amb peces més mogudes, amb un sorteig, amb un ball de rams, amb canvis de vestuari dels cantants, etc. per tal de mantenir un nivell emocional d'eufòria constant.

En les emocions com la ràbia o la tristesa, el mecanisme és similar. Suposem que un comentari d'algú de la feina ha fet enfadar una persona i li produeix ràbia. La resposta emocional de la ràbia serà un estat de fúria, potser sortir de la sala amb un cop de porta i potser posar-se a plorar. Al cap d'una estona la ràbia va cedint, però la persona vol que es mantingui. Aleshores trucarà un company o companya i li explicarà el que li ha passat. Així manté l'estat de ràbia. A l'hora d'esmorzar ho torna a explicar als companys i companyes de cafè. Potser més tard, rep un missatge d'algú que l'ha feta enrabiada i això dispara altra volta el record i continua enfadada. A la tarda, quan plega i arriba a casa, el primer de què es lamenta és del comentari del matí i així manté l'estat emocional. I, de fet, si vol, l'endemà o durant una setmana pot estar enrabiada, i si elabora aquesta ràbia com un sentiment es pot convertir en odi i durar una bona temporada. Amb tot això ha aconseguit estar molt de temps de mal humor...

Els dos exemples anteriors d'alegria i de ràbia, demostren com la durada d'una resposta emocional pot durar més o menys, segons el que una persona vulgui fer-la durar, per tant, la pregunta inicial: "puc estar sempre de bon humor i no estar mai de mal humor?" es pot respondre de manera afirmativa. Si vol pot estar sempre de mal humor perquè pot fer durar les respostes emocionals el temps que desitgi. Si vol pot estar de bon humor pel mateix motiu, i també pot estar d'una manera o una altra si regula la intensitat de la seva resposta emocional.

És evident que determinats fets produeixen, en general, un tipus de resposta que no és agradable, per exemple: una pèrdua, ja sigui d'un objecte volgut o d'una persona, l'experiència del dolor o de la mort, un conflicte laboral o personal amb persones que apreciem, un accident... situacions que no ens posen precisament de bon humor perquè reaccionem amb frustració, por, ràbia, tristesa, decepció. Això és absolutament normal i al mateix temps són respostes

saludables perquè són adequades a la situació. Ara bé, la durada d'aquest estat emocional i la seva intensitat dependran de la nostra decisió i no del fet que ha originat la resposta emocional. En les properes respostes s'expliquen estratègies, recursos i mètodes per poder regular aquestes respostes.

9

Pregunta 9. Canviar els pensaments ens permet canviar les emocions?

Hi ha una discussió antiga entre els professionals en psicologia sobre la relació següent:

Posició A: Estímul → Emoció → Pensament → Conducta

Posició B: Estímul → Pensament → Emoció → Conducta

És a dir, que la posició A afirma que davant d'un estímul responem amb una emoció, aquesta emoció ens genera un pensament i a partir del pensament duem a terme una conducta. En canvi la posició B proposa que l'estímul genera un pensament i aleshores el pensament crea un estat emocional que desemboca en una conducta. De manera resumida: com que la persona té l'emoció de l'alegria, aleshores pensa que està contenta (posició A) o bé com que pensa que està contenta, aleshores té l'emoció de l'alegria (posició B).

No ens definirem en una de les dues posicions perquè és un tema complex que s'escapa de les intencions d'aquest manual. Aquestes dues posicions antagoniques tenen una cosa en comú: la importància dels pensaments i la seva influència en les emocions. El psicòleg Albert Ellis i els psicòlegs de l'escola cognitiva creuen que els pensaments poden determinar estats emocionals, i, per tant, la modificació d'aquests pensaments comportaria el canvi de l'estat emocional.

Ellis (2000) creu que les conductes humanes no són conseqüència dels fets, sinó dels pensaments que tenim sobre els fets. Per exemple, suposem que una resident fa un compliment a la persona que l'atén o bé es queixa de manera desmesurada. La persona diu que està contenta perquè li han fet un compliment o està trista o enrabada perquè li han adreçat una queixa injusta. En realitat, segons Ellis, aquest no és el mecanisme. Davant del fet (compliment o queixa) jo elaboro un pensament i segons el pensament tinc una conducta o una altra i, per tant, una emoció o segons aquesta teoria, el mecanisme seria el següent:

A (fet): una resident fa un compliment o formula una queixa injusta.

B (pensament): penso que el compliment està molt bé i que me'l mereixo o bé penso que és injusta la queixa i que no té dret a fer-la.

C (conducta): li dono les gràcies i tinc una emoció d'alegria i benestar o bé m'enfado, surto de l'habitació amb un cop de porta i em sento trista o decebuda.

Aquesta seria una explicació força estàndard. Però podríem actuar de la manera següent:

Suposem el cas del compliment:

A (fet): una resident em fa un compliment.

B (pensament): penso que si em fa un compliment vol dir que em voldrà demanar un favor al cap d'una estona i no tinc ganes de fer-li cap favor.

C (conducta): li dic que no té importància, marxo corrents i tinc una emoció de preocupació i mal humor perquè hauré de fer-li el favor o bé li hauré de dir que no.

Ara suposem el cas de la queixa injusta:

A (fet): una resident manifesta una queixa injusta.

B (pensament): penso que la resident està malament, té problemes físics, dolor i la família no la ve mai a visitar i la compadeixo.

C (conducta): l'escolto amb paciència, li dic que faré el possible per resoldre la causa de la queixa i tinc una emoció de compassió i en part d'alegria amb mi mateix perquè he sabut actuar d'aquesta manera.

Fixem-nos que en les dues situacions he modificat el pensament que tenia sobre el fet i aleshores s'ha modificat també la conducta i l'emoció. Ellis argumentava que en moltes situacions no podem canviar els fets perquè són exteriors a nosaltres o no disposem d'eines per modificar-los. En canvi sempre podem canviar els nostres pensaments sobre aquests fets. Seria la situació de la persona que s'entristeix perquè plou. Ploure és un fet que no es pot canviar, però sí que podem canviar el pensament negatiu sobre la pluja que ens provoca tristesa.

Per poder modificar els pensaments, primer cal que siguem conscients que aquests pensaments són els responsables de les nostres emocions. Sense aquesta consciència és impossible modificar res. De fet, moltes persones tenen problemes amb les seves emocions perquè donen la *culpa* de com se senten als fets exteriors. Per tant, el primer exercici que cal fer és: "Jo estic així (tranquil·la, enrabiada, contenta, trista) perquè penso d'aquesta manera i no perquè les coses són d'aquesta manera". Fer aquesta reflexió ja és resoldre la meitat del problema. És cert que determinats fets acostumen a anar associats a determinades emocions, per exemple, la mort d'alguna persona propera i estimada. De tota manera, fins i tot en un cas com aquest podem trobar diversos pensaments. Hi ha persones que diuen: "Ha deixat de patir, el millor que podia passar és el que li ha passat". Aquest pensament, tot i generar tristesa i dolor, amorteix moltíssim el grau emocional del sofriment per una pèrdua. Pensar que morir-se és el millor que podia passar (suposem el cas d'una malaltia terminal) és un pensament que dóna calma i serenor i, per tant, una emoció de tristesa més suau que si es pensa que la mort d'aquesta persona és injusta i que no tocava. Quan es pensa d'aquesta manera l'emoció que en resulta és de ràbia, impotència, malenconia profunda, tristesa i

decaïment. De manera similar podem aplicar aquesta estructura de pensament i emoció a la por, l'odi o la vergonya. Tot i que determinats estímuls generen una resposta emocional de por, podem augmentar aquesta por fins al pànic o terror segons el que pensem.

Un cop tenim consciència de la influència del pensament, cal modificar el pensament que ens provoca aquestes respostes emocionals. Per poder canviar el pensament és molt útil fer servir les mateixes eines de la raó: l'argumentació lògica. Cal fer un debat de tipus socràtic, basant-nos en la lògica, el sentit comú i la racionalitat per desmuntar els pensaments que, de fet, són irracionals i que ens provoquen aquests estats emocionals que no desitgem. Ellis va detectar que hi havia una colla de pensaments irracionals que eren molt freqüents en els seus pacients. A aquests pensaments els va anomenar *distorsions cognitives*. Per modificar aquestes distorsions, el mètode és l'argumentació racional i, per tant, cal demostrar que no tenen una base o suport lògic. Evidentment, es parteix del supòsit que totes les persones tenim més o menys una estructura mental lògica i racional... A la pregunta següent (número 10) hi ha una resposta detallada de quines són les distorsions cognitives més freqüents i de com podem atacar aquestes distorsions.

Pregunta 10.

Per què quan penso “he de fer... això, allò...” ja em poso nerviós?

Perquè la frase “he de...” quan s’aplica a coses que de fet no puc fer és un exemple de distorsió cognitiva (llegiu la pregunta número 9) i les distorsions cognitives, pensaments irracionals que tenim de manera quasi automàtica, tenen com a conseqüència respostes emocionals que no ens acaben d’agradar.

Suposem que al matí tinc deu tasques a la residència i que sé de manera certa que no tinc prou temps per fer-les totes. Malgrat això, començo al matí dient-me a mi mateix/a: “He de fer això, després he d’anar a rehabilitació, després he de fer la higiene de...” i molts més “he de” que ens generen un estat emocional de tensió, ansietat, angoixa i nerviosisme. Per lluitar contra aquestes distorsions cognitives calen dos passos:

1. Prendre consciència que el pensament és distorsionat.
2. Rebatre les distorsions amb arguments oposats.

Seguint Ellis i altres autors de la psicologia cognitiva, podem destacar les distorsions cognitives més habituals següents:

La hipergeneralització

La filtració

La lectura del pensament

L’error de l’endeví

L’etiquetació

El deure

La hipergeneralització consisteix a arribar a una conclusió general a partir d’un fet concret, per exemple: un assistent social que té una entrevista fracassada amb els familiars d’una persona resident ja decideix que no serveix per a les entrevistes i que mai li aniran bé. Aquestes hipergeneralitzacions limiten la percepció del món i impedeixen poder tenir una conducta adequada a la realitat. Des del punt de vista lògic són fàcils de contradir perquè un fet aïllat no permet fer la inferència que sempre es produirà. La hipergeneralització utilitza els adjectius: *sempre, mai, ningú* i *tots/totes*.

La filtració consisteix a seleccionar només una part de la realitat d’una experiència i deixar de considerar el conjunt. Aquesta part seleccionada és una visió negativa de la realitat. La metàfora de la filtració seria contemplar la realitat a través d’unes ulleres de sol molt fosques que solament permeten veure els aspectes negatius. És la distorsió de l’auxiliar de geriatria que és responsable d’un grup molt bo de residents, però dos són difícils. Quan se li pregunta pel grup afirma: “És terrible, tinc uns avis problemàtics i espantosos. Tinc una mala sort amb aquest grup!”. La distorsió del filtratge genera emocions negatives i afecta l’autoestima. Racionalment, el filtratge pot combatre’s

adoptant una visió global i sistemàtica de la realitat. No es tracta d'eliminar els aspectes negatius, sinó de considerar-los tots. En el cas anterior, l'auxiliar diria: "Tinc un grup de residents excel·lents amb qui treballa molt de gust i dos són problemàtics".

La lectura del pensament consisteix a endevinar els pensaments dels altres sense tenir dades objectives que ho demostrin. Bàsicament es justifica pel mecanisme de projecció: veure en els altres allò que la persona que en té cura creu o pensa. Si una persona té una baixa autoestima, creu que els altres també pensen el mateix. Un/a infermer/a està fent una explicació sobre una dieta i creu que no domina prou el tema i s'explica malament, i pensa: "Segur que aquesta àvia s'està avorrint i per dintre deuen compadir-me perquè m'explico malament i no domino el tema." Aquest pensament distorsionat provoca que el/la professional d'infermeria posi menys interès en l'explicació i al final potser sí que els avis s'impacientaran. Lògicament és fàcil de refutar perquè no és possible endevinar el pensament dels altres, fins i tot si són persones que coneixem molt. És cert que el llenguatge no verbal ens dóna pistes de com està l'altre, però la lectura del pensament consisteix en una certesa (errònia naturalment) del pensament de l'altre i que, sovint, no considera els missatges no verbals.

L'error de l'endeví consisteix a fer prediccions negatives sobre el futur que afecten la vida d'una persona. L'actitud de l'endeví és preveure de manera sistemàtica que les coses sortiran malament com si es disposés de la clàssica bola de vidre que ens diu el futur. La persona amb la distorsió de l'error de l'endeví té a més un to totalment catastrofista i a partir d'un petit contratemps es desencadena una relació de conseqüències nefastes en el futur. Un exemple és la conducta d'una coordinadora que, quan es planteja una nova organització dels horaris a la residència, afirma que no funcionarà, que serà un desprestigi per al centre i que les persones residents es queixaran. La refutació d'aquesta distorsió es basa en el principi lògic que no és possible endevinar el futur.

L'etiquetatge consisteix a col·locar una definició simple, una etiqueta, a les persones o a un mateix a partir d'un fet puntual. Aquesta etiqueta ja es converteix en una creença definitiva sobre la persona o sobre un mateix que és indiscutible. Com que sóc així, segons les meves pròpies etiquetes queden justificades les meves conductes encara que no m'agradin. Les persones amb conductes agressives o victimistes utilitzen sovint aquesta distorsió per justificar-se. Les etiquetes són també obstacles per poder canviar de conductes que no ens agraden. L'etiquetatge pot contradir-se també amb arguments lògics: un fet no justifica una afirmació global. Les etiquetes no poden explicar la complexitat de les persones.

El deure és la distorsió de la qual hem tractat al començament de la resposta. "He de..." és una expressió habitual que manifesta una distorsió cognitiva important. Consisteix a autoimposar-se unes normes o regles rígides i inflexibles que no permeten cap modificació i que si no es compleixen creen un estat emocional negatiu. "He de..." i "Hauria de..." són unes expressions

tiranes que agredeixen sistemàticament l'autoestima. Habitualment es produeix la paradoxa que les persones ens imposem deures i obligacions quan sabem sovint que no les podem dur a terme. Malgrat aquesta evidència de la impossibilitat de fer allò a què ens autoobliguem, tenim tendència a repetir de manera obsessiva aquesta conducta. La distorsió del deure pot ser combatuda amb una anàlisi que tingui en compte de manera racional les pròpies limitacions i que relativitzi les exigències o normes dels altres. Per lluitar contra aquesta distorsió és útil fer-se la pregunta: "Qui diu que he de fer això o allò?". Molt sovint ens adonarem que no hi ha ningú exactament que ho digui i que darrere de l'expressió "he de..." només hi ha un responsable: jo mateix.

Existeixen moltes més distorsions cognitives, com ara maximitzar allò que fem malament i minimitzar allò que fem bé, o bé l'autoacusació, que consisteix a sentir-nos culpables de fets dels quals no en tenim cap responsabilitat. Totes les distorsions tenen com a conseqüència emocions que no ens agraden, respostes que ens provoquen malestar i dolor, és a dir: les distorsions són conductes que ens allunyen de la intel·ligència emocional. La plena consciència que un pensament està distorsionat i la seva refutació racional són els camins per canviar aquests estats emocionals.

11

Pregunta 11. Per què em neguiteja i em crea tensió dir “no”?

Potser la resposta més ràpida és: perquè t'han educat per dir que sí i en canvi t'han explicat que dir que no és de persona mal educada. Aquest fet influeix, però el tema és més complex. A moltes persones, haver de dir que no els genera unes emocions d'angoixa, malestar, nerviosisme, inquietud. Si aquestes emocions són prou fortes, acaben dient que sí a tot i tenien clar que els convenia dir que no.

Dir que no és una conducta útil en moltes ocasions, tant a la feina com al terreny personal. Associem el fet de dir que no quan la persona que rep la negativa sabem que s'enfadarà, es posarà de mal humor i potser ens contestarà de manera agressiva. Aquesta distorsió de l'endeví (llegiu la pregunta número 10) provoca que, de fet, molt abans d'haver de dir que no ja estiguem patint. Per tal de poder dir que no i no sentir-se amb emocions d'angoixa i malestar, cal que estiguem convençuts que tenim dret a dir que no a les altres persones. Creure que puc dir que no és un dels trets d'un model de conducta i de comunicació que s'anomena assertivitat. Per tant, si ets assertiu, pots dir que no, entre d'altres habilitats socials, i viure estats emocionals de tranquil·litat i benestar. És a dir, si una persona té una conducta assertiva és més intel·ligent emocionalment.

La conducta assertiva consisteix en l'expressió dels mateixos interessos, creences, opinions, desitjos de manera honrada, sense sentiment de culpa i sense perjudicar ni agredir els desitjos, interessos o drets dels altres. La persona assertiva manifesta aquesta conducta de manera coherent amb el llenguatge no verbal. Així, parlarà amb un to adequat, el cos relaxat, una mirada directa als altres sense intimidar. El fonament bàsic de la conducta assertiva és el respecte a si mateix i el respecte als altres. Per això els límits de la conducta assertiva sempre seran les creences i els valors que cada persona té (respecte a si mateixa) i la creença que els altres mereixen el meu respecte tal com jo em respecto a mi mateix. La conducta assertiva creu que el dret a expressar i respectar les pròpies creences i valors és el mateix que té l'altre. No significa que en el procés comunicatiu la persona amb una conducta assertiva aconsegueixi tot allò que desitja o vol, ni tampoc que no puguin generar-se conflictes comunicatius. La conducta assertiva facilita de gran manera que els conflictes comunicatius puguin resoldre's, perquè no ataca ni ofèn l'altre/a. En qualsevol cas, la persona assertiva està satisfeta amb la seva conducta perquè és coherent amb les seves creences i valors. La persona assertiva evita la manipulació de l'altre i qualsevol tipus de xantatge emocional, ja que expressa de manera directa i clara les seves emocions i sentiments sense cap intenció d'ofendre,

almenys de forma conscient. La conducta assertiva implica una afirmació de la responsabilitat que cada persona té sobre les conseqüències de la seva conducta, tan si són favorables com desfavorables. La persona assertiva assumeix de manera completa el que diu, pensa i fa, sense culpabilitzar els altres per la seva conducta. Amb aquest model de conducta s'aconsegueix un bon nivell d'autoestima, un equilibri emocional i una bona relació social.

Els drets assertius

Per poder tenir una conducta assertiva és necessari creure's alguns principis o drets que donen força a les posicions assertives. Com que són creences és qüestió d'agafar-les i incorpora-les als nostres valors. Alguns d'aquests punts de la conducta assertiva són, segons el psicòleg Vicente E. Caballo (1993), les següents:

- 1 . El dret a mantenir la teva dignitat i respecte comportant-te de forma assertiva –fins i tot si l'altra persona se sent ferida– mentre no agredeixis els drets humans bàsics dels altres.
- 2 . El dret a ser tractat amb respecte i dignitat.
- 3 . El dret a rebutjar peticions sense haver de sentir-se culpable o egoista.
- 4 . El dret a experimentar i expressar els teus propis sentiments.
- 5 . El dret a parar-te i pensar abans d'actuar.
- 6 . El dret a canviar d'opinió.
- 7 . El dret a demanar el que vols (acceptant que l'altre té el dret a dir que no).
- 8 . El dret a fer menys del que humanament ets capaç de fer.
- 9 . El dret a ser independent.
- 10 . El dret a decidir què fer amb el teu propi cos, temps i propietat.
- 11 . El dret a demanar informació (acceptant que l'altre té dret a negar-te-la).
- 12 . El dret a cometre errors i a ser-ne responsable.
- 13 . El dret a sentir-te a gust amb tu mateix.
- 14 . El dret a tenir les teves pròpies necessitats i que aquestes necessitats siguin tan importants com les necessitats dels altres.
- 15 . El dret a demanar (no exigir) als altres que responguin a les nostres necessitats i a decidir si satisfem les necessitats dels altres.
- 16 . El dret a tenir opinions i expressar-les.
- 17 . El dret a decidir si satisfàs les expectatives d'altres persones o si et comportes seguint els teus interessos –sempre que no perjudiquis els drets dels altres.
- 18 . El dret a parlar sobre el problema amb la persona involucrada i aclarir-lo, especialment en aquells casos en els quals els drets no estan del tot clars.
- 19 . El dret a escollir no comportar-te de manera assertiva o socialment *correcta*.

De manera resumida podríem dir que la persona assertiva té dret a fer tot allò que consideri millor per a ella, sempre que no perjudiqui els altres. Un cop

hem interioritzat aquesta colla de drets, ja tenim els fonaments de la conducta assertiva. Aleshores tot és qüestió de portar-los a la pràctica.

La tècnica assertiva de dir que no

Una de les habilitats i drets de la persona assertiva és dir que no. Per practicar l'habilitat de dir que no cal tenir en compte les actituds següents:

- Respondre de manera tranquil·la i amb to de veu moderat.
- Mirar la persona interlocutora i mantenir una posició corporal relaxada.
- Ser constant i tossut amb la negativa.
- Decidir quin és el missatge que es vol donar i no canviar-lo.
- No donar explicacions si no són imprescindibles.

Prèviament a dir que no a alguna persona, cal tenir mot clar que hi tenim dret, que no la perjudiquem i que disposem d'un bon argument per fer-ho.

Per exemple, suposem que un/a company/a ens demana que li canviem un torn de cap de setmana. Tu tens prevista una activitat personal per a llavors i et va malament fer el canvi, però penses que si et demana el canvi és que per a ell/a és molt important, que li faries un gran favor i si no li fas el canvi et farà xantatge emocional, estarà de morros tota la setmana i et criticarà davant els altres companys o companyes.

Et trobes amb diverses respostes emocionals. Si ho acceptes i li canvies el torn, et farà ràbia i et posaràs de mal humor quan estiguis treballant el diumenge mentre penses que podries fer allò que tenies previst. D'altra banda, tens por que s'enfadi si li dius que no i també et fa ràbia que et vagi criticant per la residència.

Fixem-nos que les emocions que sorgeixen són por, ràbia, mal humor... La resposta assertiva correcta és dir que no, malgrat la por que l'altre s'enfadi. En realitat, l'altre té dret a enfadar-se, però tu no ets responsable que ell s'enfadi. Tu simplement exerceixes el teu dret de dir que sí o dir que no. Si estàs convençut que no ets responsable de l'estat d'ànim de l'altre, aleshores ja no et farà res que s'ho prengui malament, i el diumenge, quan estiguis fent allò que volies fer, el teu estat emocional serà d'alegria i benestar.

Al principi cal dir que costa i comporta un cert malestar, però com més es practica més disminueix aquest neguit fins que es pot dir que no sense associar-ho a sentiments d'angoixa. També cal tenir en compte que les persones que estaven acostumades que sempre els diguessis que sí no entendran que ara els diguis que no. En aquests casos, la constància en la negativa és el millor recurs davant el xantatge emocional a què et sotmetran. L'argument clau és disposar d'un motiu interior, fort i personal per dir que no, i si convé s'explica o si no convé no s'explica. Torno a insistir que la primera vegada que dius que no a una persona que està acostumada que li diguis que sí és dur i difícil. Tot és qüestió d'entrenament i pràctica. El benefici emocional de dir que no quan és la resposta que vols donar és molt gran. I al mateix temps, el dolor que provoca dir que sí quan volies dir que no és també molt gran.

Pregunta 12.

Anar a córrer o practicar ioga té a veure amb les emocions?

Sí, hi té molt a veure. Recordem que el cos humà és una unitat en la qual tot funciona alhora i no va per apartats, com pensen moltes persones. Cos i ment no són dues realitats. Només hi ha una realitat: el cos humà, format per moltes zones i mecanismes de funcionament.

Les emocions es regulen en el cervell i aquest regula tot el funcionament del cos humà. Tot allò que passa al cos té l'empremta de l'activitat cerebral i al mateix temps el cervell està influïent en el que passa al cos. Una situació conflictiva a la feina que genera emocions d'angoixa, inquietud, tensió, es regula al cervell i pot tenir un reflex al cos: dolor muscular a les cervicals, mal de cap, dolor a l'estómac, segons cada persona. I al revés, si un menjar se t'ha posat malament, si reps una ferida o un cop a la cama o tens un queixal corcat, aleshores el teu estat d'ànim i les teves emocions seran de mal humor, estaràs enfadat, irritable, deprimat, per tant, la interrelació entre totes les parts del cos és total. Els canvis de tipus fisiològic de la musculatura, funcionament d'òrgans interns, circulació sanguínia i d'altres afecten directament la nostra resposta emocional i al mateix temps les nostres emocions poden portar conseqüències de tipus fisiològic. Això comporta que una de les maneres de regular i modificar els nostres estats emocionals sigui amb el treball corporal. Moltes persones que fan algun esport o un treball físic de tipus voluntari com a entreteniment tenen com a *recompensa* un estat emocional d'optimisme, alegria, benestar, malgrat l'esforç físic. Aquest fenomen té una explicació fisiològica de tipus hormonal. L'exercici muscular genera un tipus d'hormones que indueix aquests estats anímics. Per això anar a córrer, participar en algun esport, pujar dalt d'una bici, nedar o caminar pot ser una manera de modificar el nostre estat emocional, ja que amb l'activitat física generem aquest tipus d'hormones. Evidentment, per poder aconseguir aquest canvi l'exercici físic ha de ser voluntari i adequat a la nostra capacitat o rendiment. Si ens obliguen a anar a córrer sense ganes, no hi ha canvi emocional, sinó al contrari, encara estarem de més mal humor. I si practiquem la bicicleta de muntanya en un grau de dificultat superior al nostre entrenament tampoc hi ha canvi en la direcció de benestar que volíem.

De manera voluntària, amb ganes de fer-ho i amb la confiança que els canvis físics comporten canvis psíquics, és útil caminar, córrer, dansar, jugar, nedar, anar en bicicleta, anar a un gimnàs, fer escalada, practicar l'atletisme, el ioga i totes les seves variants, qualsevol esport que impliqui moviments físics i musculars o simplement anar a fer un tomb. Aquesta és una manera ràpida i senzilla de sortir d'una situació de bloqueig emocional. No necessita preparació, ni un espai especial, ni cap equipament tècnic ni tampoc gaire temps. No és sols el fet d'aixecar-se de la cadira, deixar allò que estàs fent i anar a fer

un tomb, sinó també canviar d'espai, sortir de l'habitació, el menjador el passadís, el pati o el jardí de la residència (si n'hi ha...) Canviar d'espai, de llum, de colors, de sorolls, de persones també té un efecte de tipus emocional i és a l'abast de tothom i en qualsevol moment.

La relaxació

Un altre recurs de canvi emocional (per anar a millor) és practicar activitats de relaxament i de respiració profunda. Aquest exercici es pot fer en qualsevol moment, sense gaire temps, en entorns molt diversos i no necessita cap tipus de recurs especial. Un exercici de relaxació que modifiqui un estat emocional de tensió, nerviosisme, ansietat es pot fer amb la relaxació muscular progressiva. El mètode consisteix a recórrer totes les parts del cos i alternar exercicis de tensió i relaxament. La tensió ha de ser breu, uns 10 segons, i ens ha de permetre notar tota la musculatura, però sense sentir dolor. La relaxació ha de ser més lenta i convé centrar l'atenció en els canvis en la musculatura. El procés de la relaxació muscular progressiva té els passos següents:

1. Estireu-vos a terra en una posició còmoda. Poseu-vos roba ampla, que no us pressioni el cos. Eviteu els sorolls i la llum excessiva. Va bé tancar els ulls per concentrar-se en el propi cos. Respireu lentament i profundament. Noteu que l'esquena us toca a terra i que no hi ha tensió. Algunes persones necessiten tenir el cap una mica més alt, en un coixí d'uns cinc centímetres.
2. Tanqueu el puny dret i observeu-ne la tensió. Relaxeu-lo. Torneu-ho a repetir. Ara feu el mateix amb el puny esquerre. Repetiu l'exercici. Acabeu tensant i relaxant els dos punys a la vegada.
3. Flexioneu els colzes i tenseu els bíceps. Relaxeu-vos i estireu els braços. Repetiu dues vegades l'exercici.
4. Arrugueu el front tant com pugueu. Relaxeu-vos i alliseu el front. Tenseu les celles i relaxeu-les. Tanqueu amb força els ulls. Relaxeu-los i deixeu-los tancats còmodament. Premeu fort la mandíbula. Relaxeu-la. Premeu la llengua contra el paladar superior. Relaxeu-la. Pressioneu els llavis fins a formar una O. Relaxeu els llavis. Ara comproveu que el front, el cap, la mandíbula i els llavis estan relaxats.
5. Tireu el cap enrere fins que no pugueu més. Gireu-lo a la dreta i a l'esquerra. Noteu la tensió. Torneu a centrar el cap i porteu-lo endavant, pressionant la barbeta sobre el pit. Noteu la tensió al coll. Relaxeu-vos i deixeu que el cap es quedi en una posició còmoda. Tireu amunt les espatlles, cap al cap. Noteu la tensió i relaxeu-vos. Respireu profundament.
6. Descansea una mica respirant profundament tal com us hem explicat anteriorment, respirant pel ventre, de manera lenta. Ara poseu una mà sobre l'estómac i tenseu-lo. Noteu la tensió a l'estómac i relaxeu-vos

respirant profundament i notant com la mà de sobre l'estómac puja. Ara feu un arc amb l'esquena, sense cap esforç violent i mantenint la resta del cos relaxat. Relaxeu-vos i concentreu el vostre interès en la zona lumbar.

7. Tenseu les natges i les cuixes. Flexioneu les cuixes fent força cap als talons. Relaxeu-vos i noteu la diferència. Gireu els dits del peu, tensant les cames. Relaxeu-vos. Tenseu els peus en direcció a la cara, estirant la canyella de la cama. Relaxeu-vos.
8. Noteu pesantor a tota la part inferior del cos. Relaxeu peus, cames, genolls, cuixes. Deixeu que la relaxació pugui cap al ventre, l'estómac. Respirau profundament. Busqueu una relaxació profunda a les espatlles, els braços i les mans. Observeu que el coll, la mandíbula i tots els músculs de la cara estan solts i relaxats.

Encara que no és tan útil, es pot practicar també aquesta activitat de relaxament assegut.

La respiració abdominal

Un altre exercici molt senzill és practicar la respiració abdominal profunda. Consisteix en els passos següents:

1. Estireu-vos a terra, sobre una manta o catifa. Flexioneu els genolls i separeu els peus uns 20 cm. Comproveu que la columna vertebral està recta.
2. Busqueu tensions en el propi cos i elimineu-les fins que us trobeu còmodes i relaxats.
3. Col·loqueu la mà esquerra sobre el ventre i la dreta sobre el pit.
4. Aspireu lentament pel nas i ompliu el ventre d'aire. Observeu la mà esquerra com puja. El pit, en canvi, s'ha de moure poc.
5. Expireu l'aire per la boca de manera suau i lenta. Feu respiracions llargues, lentes i profundes que us facin pujar i baixar el ventre. Concentreu-vos en la sensació de respirar i res més.
6. Continueu l'exercici durant 5 o 10 minuts.
7. Examineu si teniu alguna tensió al cos al final de cada respiració profunda.

Aquest exercici també pot fer-se estant assegut o bé dret si en aquell moment no disposeu d'un espai per estirar-vos. Convé practicar aquest tipus de respiració durant un temps, amb plena consciència del que fem a cada pas. Amb

una certa pràctica, podrem fer respiracions profundes gairebé de manera automàtica en situacions que ens convingui parar, prendre consciència i modificar el nostre estat emocional.

Cada persona pot buscar el seu mètode particular per relaxar el cos, ja sigui amb altres tipus de respiració o amb altres mètodes de relaxament. Des del ioga i altres disciplines properes també és molt útil entrenar-se en aquest tipus d'exercici de relaxament.

Pregunta 13.

L'empatia em pot ajudar a tenir més intel·ligència emocional?

Les relacions amb les altres persones i les circumstàncies que ens envolten estan afectant contínuament el nostre estat emocional. Ens afecten tant estats emocionals que ens agraden com aquells que ens fan enfadar. La nostra intel·ligència emocional també consisteix a decidir com volem les relacions amb els altres per tal d'aconseguir aquell estat emocional que més ens interessi.

A vegades es diu: “Hi ha persones que sembla que estiguin enfadades amb el món”. Amb aquesta frase fem referència a persones que estan agressives habitualment, que són poc comunicatives, que troben que tot està malament (tenen distorsions cognitives importants) i que generen al seu voltant estats emocionals de tensió, mal humor, ràbia, fins i tot. Evidentment no mostren gaire intel·ligència emocional. D'alguna manera plantegen les relacions amb les persones i amb l'entorn com una mena de lluita continuada, sense cap esforç de comprensió del que està passant ni de les motivacions de les persones.

Per modificar aquesta conducta es pot adoptar una postura d'empatia, tant amb les persones com amb les circumstàncies del nostre entorn. L'actitud empàtica afavoreix respostes emocionals que són satisfactòries, adequades a l'entorn i, per tant, intel·ligents emocionalment parlant.

L'empatia implica una actitud de comprensió de les altres persones i dels fets del nostre entorn. Comprendre significa en aquest cas investigar les causes que motiven les conductes d'altri, les seves raons i justificacions. Aquesta comprensió de les raons per les quals les altres persones actuen d'una manera no implica que hi estiguem d'acord. Fins i tot pot donar-se el cas que jo entengui els motius de la conducta de l'altre però que en discrepi totalment. És a dir, ser empàtic no significa renunciar a les pròpies creences o opinions davant d'una situació, sinó només entendre les creences i les motivacions de l'altre. La comprensió empàtica de les altres persones també vol dir la comprensió de les seves emocions i sentiments davant d'un fet determinat. Puc comprendre les emocions d'altres perquè les comparo amb les meves, és a dir, amb quines emocions tindria jo davant del mateix fet. Aquesta capacitat de comparació d'emocions és de fet la que em permet entendre l'altre. La conseqüència directa de l'empatia és una bona relació i comunicació amb l'altra gent, actitud molt útil en la feina a la residència.

Empatia, simpatia i antipatia

Cal distingir empatia de dues paraules de la mateixa família: *simpatia* i *anti-*

patia. La paraula *empatia* i les de la seva família provenen de la paraula grega *pathos*, que vol dir sofriment. I *simpatia* voldria dir “sofrir conjuntament”, per tant, la simpatia significa un acord total amb les conductes, criteris i sentiments de l'altre. Aquesta identificació de la simpatia comporta que acceptem qualsevol actitud d'una persona que ens cau *simpàtica* encara que a vegades vagi contra els nostres criteris. Per aquest motiu tolerem certes conductes d'una persona que ens cau simpàtica i que no toleraríem en persones amb les quals no tenim simpatia. Aquesta tolerància de les conductes d'una persona que ens cau simpàtica pot generar-nos conflictes de tipus emocional si posen en contradicció creences o opinions nostres. En les relacions professionals amb residents, famílies i companys/companyes, l'empatia és més útil que la simpatia. Suposem, per exemple, que una persona resident ens cau simpàtica i que la seva conducta va en contra d'una norma important de la residència. En nom de la *simpatia* tolerem la seva conducta tot i que ens pot portar problemes pel fet que contradiu una norma. I no sols problemes amb la residència, sinó també amb nosaltres mateixos. Els estats emocionals associats als problemes d'aquest tipus no són agradables. En canvi, una actitud empàtica és més útil. Podem entendre per què la persona resident no vol anar a dormir a una hora determinada o seguir una dieta. Ara bé, aquesta comprensió dels seus motius no implica que hi estiguem d'acord i que tolerem que trenqui la norma, i, per tant, li manifestem quina dieta o quin és l'horari que cal seguir. Aquesta actitud empàtica pot portar-nos alguna dificultat, perquè possiblement la persona resident no acceptarà la nostra conducta i es queixarà. Tanmateix, al mateix temps estarem bé amb nosaltres mateixos perquè hem estat coherents amb el que pensem i també amb la residència perquè fem la feina d'acord amb criteris professionals. Les emocions associades a les actituds empàtiques són de tranquil·litat i calma, tot i les tensions que genera el fet de no estar d'acord amb algú.

L'antipatia, *sofrir* en contra d'algú, no és una actitud que vagi associada amb estats emocionals recomanables. L'antipatia provoca tensió, mal humor, fins i tot ràbia en determinades circumstàncies. L'empatia és un bon antídote a l'antipatia. Si decideixes que una persona resident de la qual has de tenir cura t'és antipàtica, totes les relacions amb aquesta aniran acompanyades d'estats emocionals que no t'agradaran: et sentiràs molest, enfadat, de mal humor, tindràs ràbia o potser tristesa i angoixa abans d'haver-t'hi de relacionar. Per tant, l'antipatia no és tampoc una mostra d'intel·ligència emocional.

De quina manera podem desenvolupar la nostra capacitat empàtica? Hem après a ser empàtics o empàtiques des de la infantesa. En el procés educatiu, imitant les conductes de les persones adultes, hem desenvolupat la nostra empatia, en el supòsit que les persones adultes que ens van envoltar fossin empàtiques. També s'ha comprovat de manera experimental que els altres primats (bonobos, ximpanzés...) tenen conductes empàtiques en les seves relacions, és a dir, les persones tenim una mena d'empatia congènita. En qualsevol cas l'empatia, a més del pòsit genètic i educatiu, pot desenvolupar-se i augmentar i així afavorir un estat emocional agradable.

Algunes actituds que ens permeten desenvolupar el nostre grau d'empatia són les següents:

- Mantenir una escolta activa de l'altre. Escoltar activament vol dir mirar l'altre, deixar que parli i no interrompre'l i posar l'atenció en allò que diu.
- Tenir una posició d'obertura mental i abstenir-se de fer judicis dels estats emocionals d'altri. Això implica evitar ridiculitzar o menysprear les emocions de les altres persones, per exemple: quan una persona està molt contenta o molt enfadada i li fem comentaris com "No n'hi ha per tant" o "Això no té importància", estem jutjant les seves emocions i la nostra conducta no és empàtica.
- Tenir consciència de les pròpies emocions per tal de poder comprendre les emocions de l'altra gent.
- Acceptar l'experiència i l'estat emocional de l'altre sense posar-se un mateix com a exemple: evitar dir "Jo ja he passat per aquesta estat i no n'hi ha per tant". Cada persona viu amb graus emocionals diferents una mateixa situació. L'empatia consisteix també a acceptar aquesta diferència d'impacte emocional.
- Reafirmar i respondre allò que l'altre et diu, perquè noti de manera clara que l'escoltes i la comprens. Es tracta de dir petites frases, comentaris de reforç i comprensió del que l'altre et comunica.
- Fer preguntes obertes perquè l'altre tingui temps d'exposar el seu estat d'ànim.
- Fer de mirall emocional, manifestant amb el llenguatge no verbal (cara, gestos, actitud, to de veu...) que entens l'emoció que està experimentant.

L'empatia és una conducta que es pot anar entrenant fins que aconseguim interioritzar-la i es converteix en una conducta espontània. Seguir la llista d'actituds que hem exposat és una bona manera de desenvolupar-la.

14

Pregunta 14. Les emocions influeixen en la presa de decisions?

Un dels trets dels animals és que contínuament estan prenent decisions. La presa de decisions, en la majoria d'éssers vius, està relacionada amb la supervivència. Un animal pren la decisió de buscar menjar en un lloc, de fugir d'un depredador, d'ajuntar-se amb un membre de la seva espècie. Totes aquestes decisions i, sobretot la seva adequació a l'entorn i la seva flexibilitat, li permeten sobreviure. Moltes d'aquestes decisions es basen en codis genètics heretats. D'altres, especialment en els mamífers, també es basen en aprenentatges a partir d'experiències viscudes.

Els éssers humans, com a animals mamífers de l'ordre dels primats i de la família dels homínids que som, prenem decisions també basades en el nostre codi genètic i que parteixen d'aprenentatges i experiències. Aquestes decisions continuen tenint com a objectiu bàsic la supervivència. Decidim menjar de determinada manera, fer accions per protegir-nos dels perills, viure en un lloc o un altre, treballar en una o altra feina. Les persones disposem, a més de la genètica i l'experiència, d'un recurs especialitzat per prendre decisions adequades i útils: la racionalitat. Des de la filosofia grega (Sòcrates, Plató) s'ha destacat la racionalitat com a criteri per decidir com actuar i quines són les millors decisions. Aquesta valoració afecta qualsevol aspecte de la vida: des de decidir si em compro o no uns pantalons, amb quina persona visc, on vaig de vacances i també en temes de valors en decidir quines conductes són bones i quines no ho són. La racionalitat, a més, és un tret propi de l'espècie humana i, per tant, la presa de decisions basades en la raó ens distingeix de manera radical dels altres animals.

Aquesta actitud racionalista s'ha mantingut al llarg de la història a occident fins a l'actualitat. Hi ha moments de gran esplendor, com el racionalisme de Descartes al segle XVII o bé el gran avenç de la ciència i la tecnologia basada també en la lògica, l'observació i la raó dels darrers segles. De tota manera, alguns pensadors i moviments culturals han posat en qüestió aquesta hegemonia de la racionalitat com a criteri de vida i de presa de decisions, per exemple: el moviment romàntic i filòsofs com Nietzsche.

La presa de decisions basada en la raó ha estat també defensada des de la psicologia. Quan es tracta de definir el criteri de *salut mental* es considera, entre d'altres factors, la capacitat que té una persona de prendre decisions emparades en la raó i en l'anomenat sentit comú. Les conductes irracionals es consideren sospitoses i símptomes de mal funcionament mental.

La neurologia contemporània ha investigat quina part del còrtex és responsable de la racionalitat i de la presa de decisions. (Mireu la pregunta número 3.)

La racionalitat es concentra en l'hemisferi esquerre del còrtex i les accions voluntàries i les decisions en els lòbuls frontals. El còrtex, quan pren una decisió, utilitza una gran quantitat d'informació, la processa i l'analitza, i al final actua i pren la decisió.

Quan prenem una decisió, tenim en compte tres aspectes diferents:

1. Qüestions relatives al passat (experiència i aprenentatges)
2. Qüestions relatives al present (estat actual de la persona, físic i psíquic)
3. Qüestions relatives al futur (conseqüències possibles de la decisió)

La racionalitat en la presa de decisions consisteix precisament a considerar aquests tres aspectes: què sé sobre el tema (passat), com estic ara (present) i quines conseqüències tindrà la decisió (futur). Una decisió no racional obvia alguns d'aquests tres punts.

El neuròleg Antonio Damasio (2006) proposa una explicació del funcionament de la presa de decisions molt diferent de l'esquema que relaciona prendre decisions únicament amb la racionalitat. Damasio ha treballat sobre les emocions i els seus fonaments neurològics. Va investigar persones que presentaven lesions cerebrals. Alguns d'aquests pacients eren incapaços de prendre qualsevol decisió de tipus personal i ser constant i conseqüent en aquesta decisió. Curiosament tenien la seva capacitat racional intacta i podien resoldre problemes lògics i matemàtics sense cap dificultat. Aleshores: si la racionalitat era bona, per què no podien prendre decisions? La resposta estava en les lesions que tenien en una zona del cervell responsable de les emocions. Una de les parts del cervell on es produeixen les emocions és el lòbul frontal, concretament en una part anomenada escorça prefrontal. Justament, on també es produeix la resta de decisions *racionals*. Els pacients que eren incapaços de prendre decisions tenien lesions en aquesta part del còrtex que impedièen el seu funcionament. És a dir, el fet de tenir lesionada la zona *emocional* de les decisions feia que no en poguessin prendre. Recordem que la seva zona racional funcionava correctament, que representa que, tot i tenir la capacitat de construir arguments racionals que justificaven una decisió, no la prenen. Això demostra que per prendre decisions no n'hi ha prou amb arguments lògics, calen també *arguments* emocionals.

Damasio, a més d'aquestes evidències fisiològiques, va observar que quan una persona pren una decisió basada en argumentació racional té en compte els beneficis i les pèrdues que la decisió li comporta. Un benefici va acompanyat d'un estat emocional de plaer, satisfacció, mentre que una pèrdua va acompanyada d'un estat emocional de ràbia, enveja o vergonya. Quan jo prenc una decisió racional també considero quin estat emocional em comportarà aquesta decisió i, per tant, es pot afirmar que les emocions estan influïent en la presa d'una o altra decisió. Per això un/a pacient amb lesions a l'escorça prefrontal no era capaç de prendre una decisió, ja que no anava acompanyada de cap estat emocional.

Fins i tot, en moltes ocasions, les emocions són l'element decisiu en la presa d'una decisió, després del treball lògic i racional, especialment quan els arguments racionals a favor i en contra són similars. El diàleg següent n'és un bon exemple:

*I per què vas decidir X?
Perquè m'agradava més!
Però no és una decisió lògica, et perjudica!
Potser sí... però la decisió "lògica" que dius no m'agradava...*

Quan utilitzem paraules com "agradar" "em venia de gust" "sentia que era millor" i similars estem donant arguments emocionals, no racionals. Fixem-nos que quan prenem una decisió que no ens agrada molt sovint acabem no executant-la o, quan podem, en fugim. Per tant, l'estat emocional que es preveu després de la decisió és el factor decisiu que et fa decantar cap a una banda o una altra.

L'esquema anterior segons el qual en prendre una decisió tenim en compte el passat, el present i el futur, podem aplicar-lo a les emocions i els sentiments, per exemple: jo prenc la decisió de canviar la meva relació amb un company o companya de treball amb el qual he tingut dificultats. La decisió tindrà en compte els punts següents:

1. Les emocions i els sentiments viscuts en el passat que van ser desagradables i em van provocar dolor i malestar.
2. Els sentiments i les emocions que visc ara, en prendre la decisió.
3. L'estat emocional en què estaré en el futur, després de canviar la meva conducta i que vull que sigui un estat agradable, de benestar i tranquil·litat.

A més d'aquesta argumentació emocional faré servir arguments racionals: "M'interessa continuar treballant aquí perquè el sou i les condicions són bones", "Quan es treballa sense problemes amb els companys s'augmenta l'eficàcia", "Si s'augmenta l'eficàcia, els meus caps m'ho poden agrair amb una millora professional". De tota manera aquests arguments racionals no em faran canviar la meva conducta si no tenen prou força les argumentacions emocionals.

Les emocions també són claus en les decisions que afecten directament altres persones. Damasio parla de les emocions socials bàsiques com l'empatia, la gratitud, la compassió, la vergonya... Aquestes emocions socials són el motiu que jo prengui una decisió que, vist de manera únicament racional, es podria dir que em perjudica i, per tant, no hauria de prendre, per exemple: una decisió que impliqui un acte de generositat (canviar un torn de feina o regalar un objecte de valor a algú), sovint no es pot argumentar de manera lògica, ja que implica una pèrdua objectiva. El motiu de la presa de decisions d'aquests actes és precisament els arguments de les emocions socials. Són les argumentacions d'aquest diàleg:

“Per què li canvies al torn, si et va fatal?”

“Perquè em cau bé”, o bé “Perquè em fa pena” o bé “Perquè entenc que a ell/ella li anirà molt bé...”

La constatació de la importància de les emocions en la presa de decisions és un argument més per justificar la intel·ligència emocional. Les persones intel·ligents emocionalment prenen decisions més adequades i útils, ja que, com hem argumentat, les emocions són un factor determinant en qualsevol decisió. Algunes de les decisions significatives de la nostra vida es prenen al capdavant amb criteris de tipus emocional, per exemple: el tipus d'estudis o de feina, la persona amb la qual vius o et cases o amb qui deixes de viure o et separen, els valors i criteris que serveixen de model... Són decisions amb un fort component emocional, més enllà de llargues elucubracions racionals.

La perspectiva de la neurologia i la psicologia contemporànies ha modificat de manera radical la tradició racionalista de la cultura occidental encetada a la Grècia clàssica i posa en qüestió el model lògic racional com a únic recurs per entendre la realitat i avaluar el món. En certa manera, els neuròlegs del segle XXI sembla que donin la raó a Pascal quan afirmava que el cor té motius que la raó no comprèn...

15

Pregunta 15. Ser creatius ens pot ajudar al benestar emocional?

Habitualment s'associa la creativitat a personatges com músics, poetes, pintors i similars. Els psicòlegs i neuròlegs han demostrat que la creativitat és una capacitat humana present en qualsevol persona que disposi d'un cervell sa. És a dir, que la creativitat no és sols un tret dels grans *creadors*, sinó del comú dels mortals. Al capdavant, ser creatiu o creativa és un procés complex de sinapsi entre neurones que associen entre si coses, paraules, fets que aparentment no tenen cap relació. Ser creatiu vol dir donar noves solucions, respostes alternatives, diferents, noves a qualsevol tema. Per tant, es pot ser creatiu composant una cançó, ordenant un armari de roba, planificant unes vacances o organitzant un horari laboral.

A la vida quotidiana la resolució de problemes i conflictes, ja siguin petits o grans, seriosos o anecdòtics, posen en joc un gran moviment emocional, una mena de rebombori emocional que pot generar estats d'alegria i eufòria per resoldre el tema o bé de gran angoixa, preocupació, malestar si no podem resoldre la qüestió. Acostumem a actuar davant dels fets amb els recursos que ja sabem, amb les solucions que en el passat ens han funcionat. Quan apliquem allò sabut i no es resol el tema, apareix el bloqueig, el mal humor i el patiment. La creativitat pot ampliar les possibilitats de resoldre allò que no podem fer amb els recursos coneguts i, per tant, quan ens en sortim, l'estat emocional és d'alegria i benestar.

Un dels teòrics del procés creatiu, Henri Poincaré, va constatar que en un moment inicial tot procés creatiu genera estats emocionals d'incertesa, inseguretat, lleugera angoixa, sensació de fracàs, sentiment d'impotència. Totes aquestes emocions són degudes a la constatació de no trobar cap solució al tema que estem treballant. Però si se supera aquesta fase inicial, el procés creatiu comporta altres estats emocionals que són de satisfacció, alegria, eufòria quan s'ha trobat la solució creativa. Per tant, qualsevol procés creatiu és un espai d'emocions contraposades que culminen amb emocions que ens agraden per la satisfacció i l'alegria d'allò que hem creat com a resultat final. És a dir, que la creativitat pot ajudar-nos al benestar emocional.

Com podem ser persones creatives i, per tant, poder gaudir d'un estat emocional millor? En primer lloc, cal tenir la certesa que tots i totes tenim la capacitat de crear, però aquesta capacitat està endormiscada dins del nostre cervell. Fem un petit viatge a la nostra infància: allà la creativitat era el pa de cada dia i qualsevol capsa de sabates es transformava en el que desitgèssim. L'educació va fer adormir la nostra creativitat perquè era cosa poc seriosa o bé *de canalla* i els adults no podíem fer com els nens i les nenes. Doncs bé, per ser persones creatives cal recuperar aquell esperit de la infància, deixar-

se portar pel joc, eliminar la vergonya (una emoció social apresada) i sobretot buscar solucions diferents als problemes de sempre. Un dels fonaments de la creativitat és: "I si ho fem d'una altra manera?", és a dir, buscar alternatives, no resignar-se amb la primera solució i deixar-se anar, dir coses impossibles i fantàstiques. Després, en una segona fase, ja passarem pel sedàs les idees més estranyes i analitzarem si són factibles.

Quan volem resoldre una dificultat que ens porta emocions de preocupació, desesperança i també por és bo encarar-les amb una actitud d'humor i alegria. Si afrontem el tema amb bon humor, fent broma i gaudint del procés, augmenta la capacitat creativa. Ja sé que si el tema ens preocupa costa molt pensar que cal fer-hi broma. Ara bé, si estem convençuts i convençudes que una mirada més despreocupada i alegre ens pot ajudar, aleshores és més fàcil canviar d'emoció.

Un altre recurs per exercir la creativitat és elaborar el procés en equip. Un grup de persones és més creatiu, en general, que una persona sola. A més de la sinergia que genera el grup, l'estat emocional també canvia quan es manifesta un clima de solidaritat i de treball en equip, especialment enfront de la mirada d'una sola persona preocupada, confusa i amb el sentiment d'impotència perquè no sap sortir del problema.

Davant d'una situació que volem resoldre de manera creativa s'acostuma a presentar una emoció bàsica que dificulta la recerca de solucions: la por. La por es manifesta en dos àmbits: una por social i una por al fracàs. La por social es concreta en la por a fer el ridícul, en la por al què diran o a no estar a l'alçada de les expectatives dels altres. La por al fracàs és simplement que no aconseguim el resultat, por acompanyada d'una certa ansietat i frustració o, millor dit, la por a la frustració. Cal tenir consciència d'aquestes dues pors i de com ens afecten. A partir d'aquesta consciència podem buscar arguments i motius per lluitar-hi i minimitzar-les.

Moltes de les situacions que ens angoixen, i que ens generen estats emocionals que no volem, són degudes als prejudicis, és a dir, una sèrie de suposicions que donem per certes sobre aquestes situacions. Els prejudicis parteixen d'uns supòsits que hem après o ens han ensenyat i dels quals no qüestionem la validesa. Una tècnica creativa consisteix a revisar els supòsits sobre els quals em fonamento i que ens creen aquests estats emocionals que no desitjo. Les preguntes claus són: "Quin argument justifica que això es faci així?" o "Per què cal fer-ho d'aquesta manera?" La revisió de supòsits ens mostra que moltes maneres de fer les coses no tenen una fonamentació eterna. Per exemple, quan al segle XIX les grans ciutats es plantejaven com resoldre el problema del transport dins de la ciutat, es partia del supòsit que la solució calia trobar-la als carrers, és a dir, que la mobilitat dels ciutadans havia de ser per superfície, tal com s'havia fet sempre. Aquest supòsit limitava totalment les solucions a causa de l'amplada dels carrers, el nombre de persones i carruatges, les cruïlles, etc. Va caldre revisar el supòsit i proposar que la gent podia moure's sota terra, no sols pels carrers. I així va néixer el metro. Mentre no es va revisar el supòsit tot era fer ponts, cotxes de 2 o 3 pisos, passarel·les...

Eduard de Bono (2006) ha desenvolupat una teoria sobre el pensament que es coneix amb el nom de pensament paral·lel o pensament lateral. De Bono proposa un mètode de pensament que no segueix els criteris de la lògica convencional, desenvolupada a la nostra cultura des de Sòcrates i Aristòtil. Segons de Bono la lògica limita les capacitats del pensament i proposa una lògica que anomena fluida que es basa en les alternatives, a investigar possibilitats, a evitar qualsevol judici que afirmi una veritat única i definitiva. Tot el pensament paral·lel és un camp lligat directament amb la creativitat, i, de fet, de Bono ha aplicat les seves tesis en el desenvolupament de les possibilitats creatives del pensament amb molt bons resultats. La perspectiva d'aquest autor és un altre recurs útil per desenvolupar la nostra creativitat.

No podem evitar que en la nostra feina i en la nostra vida personal apareguin situacions, fets i problemes que ens desequilibren emocionalment. Per recuperar aquest equilibri busquem solucions. I amb la creativitat, la possibilitat de trobar solucions augmenta, i de rebot augmenta la possibilitat de retrobar l'equilibri emocional trencat per un fet o un problema.

En les situacions quotidianes de la residència podem aplicar les tècniques creatives per tractar les coses de manera diferent i ajudar a resoldre problemes que ens generen estats emocionals de preocupació. La rutina i allò de “sempre s’ha fet d’aquesta manera” són dos enemics de la creativitat i impedeixen trobar noves solucions a problemes vells. Evidentment, no cal fer les coses diferents perquè sí, sinó en el cas que sigui una dificultat que no ens agrada ni ens satisfà (estat emocional) la manera com la resollem.

Pregunta 16.

Les nostres creences i valors es basen en motius emocionals?

Totes les persones disposem d'un sac de creences i valors que ens defineixen, ens donen identitat i són la nostra brúixola a l'hora de caminar per la vida, prendre decisions o relacionar-nos amb la gent. Les creences fan referència a les frases que ens diem a nosaltres mateixos sobre el que pensem del món i de les persones, per exemple: creure que tothom té dret a ser respectat, que homes i dones són iguals en drets, que la democràcia és un bon sistema polític, que la cooperació és la millor manera de treballar... Les creences van acompanyades de valors que són aquelles coses que nosaltres considerem importants a la nostra vida, com ara l'amistat, la pau, la llibertat, la igualtat. Els valors i les creences tenen relació directa: la meva creença sobre la pau i la llibertat va acompanyada de la meva creença en la democràcia.

Robert Dils (1997), un dels teòrics d'un model d'anàlisi de la comunicació i les relacions humanes anomenat Programació neurolingüística, va desenvolupar un model de funcionament de les persones en què incloïa els valors i les creences. Creia que podem explicar el nostre pensament i funcionament mitjançant un model que disposa de cinc nivells. Aquests nivells són: entorn, conductes, capacitats, creences i valors i identitat.

L'entorn fa referència a tot allò que ens envolta, a totes les coses que són fora de nosaltres mateixos i que ens influeixen. L'entorn de la residència seria els residents, el personal que hi treballa, les habitacions, les sales comunes, els colors, la llum, els mobles, els patis o jardins, i també seria el barri i la ciutat. L'entorn és com els fonaments de la nostra conducta i del meu funcionament mental perquè qualsevol cosa que faci o pensi sempre és en un espai.

Les conductes són tot allò que jo faig, dic i com ho faig i com ho dic. Cal fixar l'atenció en la mirada, els gestos, els moviments. L'anàlisi de la conducta ha de tenir en compte qualsevol detall verbal i no verbal de la persona: moviment dels ulls, gesticulació, respiració, to de veu, tensió muscular... Les conductes tenen relació amb l'entorn i puc canviar o modificar una conducta d'acord amb l'entorn.

Les capacitats són les habilitats que tenim i que ens permeten obtenir resultats. Podem fer un ús correcte o incorrecte de les nostres capacitats. Cal conèixer quines capacitats tenim i quines podem arribar a tenir. Si som auxiliars de geriatria, les nostres capacitats són les habilitats de relació i comunicació, les cures, la higiene, la capacitat de fer complir les normes, la flexibilitat, la rapidesa en la resolució de conflictes i similars.

Ja hem definit anteriorment les nostres **creences i valors** com a nucli essencial que defineix qui som com a persones. Cal destacar que les persones viuen la vida d'acord amb les seves creences, al marge de la veritat del que creuen. Conèixer, mitjançant preguntes, els nostres valors i creences i els d'un altre ens permet aprofundir en l'autoconeixement i en el coneixement dels altres. Quan treballem en un centre residencial ho fem a partir d'unes creences determinades sobre les persones ateses, la necessitat i el dret que tenen a ser ateses o sobre el sentit de la nostra feina. Les creences i els valors són elements motivadors importants en l'àmbit professional i personal.

La identitat és el nivell superior que aglutina la resta de nivells. Es defineix amb la resposta a les preguntes següents: Quina mena de persona sóc? Què penso de mi mateix? Quina etiqueta em penjo quan em descriu? Quines circumstàncies m'han fet ser com sóc? Com em descriuria per diferenciar-me de les altres persones? Les afirmacions sobre la identitat comencen amb: "Jo sóc una persona..." La identitat està directament relacionada amb els valors i les creences.

Per aconseguir un benestar emocional, un estat que giri al voltant d'emocions com la tranquil·litat, la seguretat, la confiança o l'esperança, cal que hi hagi una coherència entre els cinc nivells anteriors, amb les creences i valors com a eix fonamental sobre el qual s'equilibren els altres nivells. Si la teva conducta no és coherent amb el que creus o bé les teves capacitats no són les que demana l'entorn o la teva identitat es contradiu amb els teus valors, aleshores es genera una crisi emocional important i apareixen l'angoixa, la confusió o la tristesa.

Quan no hi ha coherència entre els cinc nivells, cal modificar-ne algun per tal d'aconseguir un equilibri i restablir la coherència. Si, per exemple, la teva conducta es contradiu amb el que tu creus, tens dues alternatives: o canviar la conducta o bé canviar la creença a fi de recuperar la coherència. I possiblement les raons que et portaran a canviar la conducta o a canviar la creença tindran un fort component emocional. Sense menystenir els arguments racionals i tal com explica Damasio (llegiu la pregunta número 14), triaré modificar una creença en funció de l'estat emocional que es generi amb el canvi. Si canviant la creença aconseguixo serenitat i satisfacció, aleshores aquesta serà la teva tria. Per això mantenir i defensar unes creences i uns valors determinats estan íntimament lligats amb les emocions i els sentiments.

Suposem que en el centre residencial on treballo no us funciona una activitat assistencial perquè l'entorn (característiques de les habitacions, el tipus de residents o bé les vostres companyes) són d'una determinada manera. Aleshores aquest entorn desfavorable provoca una conducta que potser no és adequada a la vostra capacitat. A més, aquesta conducta es contradiu amb la teva creença de com s'ha de fer la feina assistencial. I, de rebot, això afecta la teva identitat d'infermer/a, treballador/a social o auxiliar de geriatría. Tot plegat crea un estat emocional que et disgusta. En funció de l'estat emocional que consideris millor, faràs un canvi en algun dels cinc nivells. Pot ser que canviï el primer,

l'entorn, i aleshores canviis de residència, o bé que canviis la teva creença sobre com s'ha de fer el treball assistencial, i, per tant, en canviar la creença ja aconseguixes l'equilibri que buscaves.

Molt sovint els conflictes emocionals es generen quan es plantegen greus contradiccions entre les conductes, les creences i els valors. A més, cal afegir que les persones van canviant de creences a mesura que passa el temps i a partir de les experiències vitals. De ben segur que els primers anys de treball a la residència, qualsevol persona tenia unes creences sobre com s'havia de tractar les persones usuàries que a partir de l'experiència i d'un coneixement més profund de la realitat social s'ha anat modificant.

17

Pregunta 17. Quina relació hi ha entre l'autoestima i les emocions?

L'autoestima és la valoració que cada persona fa de si mateixa. Aquest valor que ens atribuïm és un tret característic dels éssers humans. L'autoestima és una valoració que comença des de la infància i es va mantenint al llarg de tota la vida. Hi ha qui pensa que el fonament de l'autoestima és allò que tenim, com ara diners o èxit. S'ha demostrat que no és així, perquè persones amb aquestes característiques tenen poca autoestima. D'altres pensen que l'autoestima depèn de l'amor i l'afecte i aprovació de les altres persones. Tampoc és cert, perquè persones que són molt estimades també tenen una baixa autoestima. La resposta més acceptada pels psicòlegs que treballen la qüestió, com ara Branden (1994), és que l'autoestima es fonamenta en pensaments, emocions i creences internes de cadascú. És a dir, l'autoestima no depèn de fets externs (diners, èxit o estimació de les altres persones), sinó d'actituds i valoracions internes. Per C. André i F. Lelord (2005), l'autoestima es caracteritza pels trets següents:

- Tenir confiança en un mateix.
- Estar satisfet i content amb un mateix.
- Tenir seguretat en un mateix (consciència dels punts forts i dels punts millorables i capacitat de prendre decisions i mantenir-les).
- Estimar-se a si mateix (ser benvolent).
- Amor propi (consciència de la pròpia dignitat).
- Autoconeixement (capacitat d'autoanalitzar-te de manera detallada i objectiva).
- Autoafirmació (defensar els propis criteris davant els altres).
- Autoacceptació (integrar qualitats i defectes i acceptar-te com ets i no com voldries ser).
- Tenir una bona idea d'un mateix (estar orgullós i creure en les pròpies capacitats).

Si ens fixem amb aquests trets podem trobar lligams amb les emocions i amb la intel·ligència emocional en la majoria dels trets. I de manera resumida podríem dir que una persona amb una bona autoestima implica que és una persona amb una notable intel·ligència emocional i a la inversa, si aconseguim una bona autoestima millorem la nostra intel·ligència emocional.

Per aconseguir una bona autoestima és clau definir un autoconcepte correcte. L'autoconcepte és la definició que jo faig de mi mateix. Quan dic com sóc físicament, el caràcter que tinc, com em relaciono amb els altres, les meves habilitats, els meus valors... estic definint l'autoconcepte. Sovint en la definició de l'autoconcepte s'utilitzen expressions, frases que són negatives i fins i tot ofensives. El vocabulari que fem servir determina, per tant, l'auto-

concepte i de rebot l'autoestima. Jo puc definir-me dient: "Tinc uns *cabells de bruixa*" o bé dir "*Tinc els cabells arrissats*". La diferència és clau. Tenir cabells de bruixa és despectiu, per tant el meu autoconcepte se'n ressent. En canvi dir que tinc els cabells arrissats és una descripció sense judici, objectiva i, per tant, no afecta la meva autoestima. Això es pot aplicar a qualsevol definició del meu autoconcepte. Cal sempre descriure's de la manera més neutra i objectiva, sense fer judicis de valor... negatius, és clar! Una altra dificultat en l'autoconcepte és definir-nos de manera taxativa i general. Per exemple: "Sóc agressiva amb la gent" és una manera genèrica i negativa de descriure's. Potser l'autoconcepte adequat seria: "Sóc agressiva amb la gent que critica de manera injusta les persones que jo aprecio". Aquesta segona frase no ataca la nostra autoestima com la primera. No es tracta de negar els fets, es tracta de definir-los de manera correcta, amb detall i sense judici, especificant les excepcions, si cal. D'aquesta manera l'autoconcepte és molt millor i, per tant, no ataca la nostra autoestima.

Fixem-nos per exemple en la versió 1 de la definició, és a dir, l'autoconcepte, d'una auxiliar de geriatria: "Sóc una persona amb les dents grosses, no sé dir que no a la gent, ataco sempre amb ironies, no m'agrada estar sola, desordenada, egoïsta, no compleixo els compromisos, a la feina no responc bé al telèfon i sóc poc constant en les meves creences". Ara la versió 2 amb expressions que no siguin despectives ni ofensives, sinó descriptives: "Sóc una persona amb les dents frontals sortides, no sé dir que no a persones que aprecio quan em demanen favors, ataco amb ironies les persones que es burlen de mi, no m'agrada estar sola els vespres a casa, sóc desordenada en les fotografies familiars i egoïsta quan es tracta de temes que m'importen molt, no compleixo els compromisos que són forçats i compleixo tots aquells que trobo justos, a la feina no responc bé al telèfon quan m'ataquen per temes que jo tinc responsabilitat i sóc poc constant en les meves creences sobre gustos artístics".

L'autoestima és una mena d'equilibri que pot estar amenaçat, ja sigui per un mateix, amb un autoconcepte incorrecte o pels altres, amb crítiques i atacs a la nostra identitat. Això obliga a estar alerta i posar atenció a la resposta emocional que tenim davant d'aquests dos perills. La solució és buscar un estat emocional mitjançant el reforç de l'autoconcepte i relativitzant els atacs i opinions dels altres. Quan algú et fa una crítica, un comentari sobre la teva conducta que ataca l'autoestima cal fer els següents pensaments: "És el seu punt de vista, la seva opinió no és necessàriament correcta, simplement és una opinió, jo sé que valc per molts motius i en molts temes al marge de la seva crítica". Aquestes reflexions ajuden a parar el cop i reforçar la nostra autoestima. Evidentment jo puc analitzar els comentaris dels altres i treure conclusions que m'ajudin a modificar aspectes de la meva conducta. És bo diferenciar allò que em diuen sobre la meva conducta, les meves paraules o accions d'allò que jo sóc. La meva identitat va molt més enllà d'una conducta determinada, d'un error o d'una patinada. Jo sóc molt més del que faig en cada moment.

Les emocions i sentiments associats a una bona autoestima ens agraden. Són emocions com tranquil·litat, seguretat, confiança, serenitat, orgull... Hi ha una mena de relació emocional de vasos comunicants entre el nivell d'autoestima

i les emocions associades i per tant tenir una bona autoestima és una manera més de ser intel·ligent emocionalment parlant. I a més dels recursos que hem comentat en aquesta pregunta, l'autoestima també s'aconsegueix amb un bon grau d'assertivitat (pregunta número 11) i amb un pensament que fugi de les distorsions cognitives (pregunta número 10).

Pregunta 18.

La intel·ligència emocional em farà més feliç?

Què és la felicitat? Si ara obríssim un debat sobre el tema entre el personal de la residència no hi hauria un acord fàcil. I si preguntéssim el mateix a les persones ateses en el centre encara hi hauria més diferències.

Si mirem a la història, la disparitat és molt més exagerada. J Muñoz (1997) ha recollit les diverses percepcions de la felicitat al llarg de la història, relacionant el concepte amb la realitat social i el pensament filosòfic. La conclusió és que cada època és molt diferent i que és impossible definir la felicitat, almenys dins de la història de la cultura occidental. En canvi quan es parla d'emocions i sentiments sorgeix l'afirmació: "Sóc feliç" o "la meva emoció o sentiment en aquest moment és de felicitat" o bé "Visc feliç". Per tant la felicitat es relaciona fàcilment amb les emocions. O almenys en l'aspecte contrari: "Sóc infeliç" associat a estats emocionals de tristesa, sentir-se desgraciat, deprimat, potser malhumorat i tota la família de paraules similars. Curiosament moltes persones tenen una clara consciència quan *senten* o *viuen* un moment de felicitat o infelicitat, en canvi no saben definir en què consisteix aquest estat. I, d'altra banda, encara es dóna més valor a aquest concepte quan es converteix en un objectiu vital, amb un criteri que marca la nostra conducta. Quan diem "Jo faig tot això per ser feliç." o bé "La meva vida és una recerca constant de la felicitat". Busquem allò que ben bé no sabem...

A vegades felicitat s'associa a benestar. És clar que el benestar també és un concepte ambigu. De fet, només vol dir estar bé i el conflicte que sorgeix de la paraula és ben clar: "En què consisteix estar bé?" o "Quan i com puc saber si estic bé?"; i també el següent dubte: "Ara em sembla que estic bé, però podria estar millor?" Podem dedicar-nos a contemplar els altres i a preguntar si en un moment determinat estan bé però encara que ens diguin que sí és possible que nosaltres pensem que no estariem bé d'aquella manera. En qualsevol cas fa la sensació que la felicitat o el benestar són conceptes que demanen un coneixement, una certa saviesa, és a dir, una intel·ligència. D'aquí sorgeix la pregunta: "La intel·ligència emocional ens fa feliços?"

Una pregunta sense resposta

Possiblement la resposta més honorada a la pregunta és que... "No hi ha resposta".

No es pot afirmar, ni negar, que les persones amb intel·ligència emocional siguin o no siguin més felices. Els motius són clars: no hi ha una definició clara d'un terme de la pregunta i per tant no es poden relacionar els dos termes de

manera concloent. Tot i això, s'acostuma a citar la felicitat com una emoció humana i es dóna per suposat que tothom entén més o menys de què es tracta. Si situem la felicitat en una família d'emocions i sentiments cal posar-la al costat del plaer, la satisfacció, l'alegria i similars.

El filòsof grec Epicur ja deia que “El plaer és el principi i la fi de la vida feliç”. Aquesta gamma d'emocions també ha rebut des de la psicologia el nom d'emocions de la positivitat i s'associen a estats com la simpatia, l'afecte o l'amor. Curiosament, de les 16 famílies d'emocions que es descriuen en aquest manual a la pregunta 5, només 4 (alegria, amor, tranquil·litat i orgull) les associem a la felicitat, i la resta fins a 12 són emocions i sentiments que mai posaríem al seu costat. La riquesa emocional humana s'escampa, doncs, cap a la por, la ràbia, l'ansietat, la vergonya, l'enveja, la decepció, ben llunyanes de la imatge de la felicitat. Potser sí que tenia raó el pensador Demetri, citat i assumit per Sèneca, quan deia: “Ningú no em sembla més infeliç que aquell que no ha patit mai una desgràcia”. Aquesta frase ens dóna una visió global del món i de la manera com la persona es relaciona amb la realitat, una visió evidentment també allunyada de la felicitat.

Dins de les noves línies de la psicologia ha sorgit una tendència que rep el nom de “psicologia positiva”. Aquesta tendència beu de la psicologia humanista clàssica de Rogers i Maslow (1989) i analitza la conducta humana per tal d'augmentar el benestar i l'equilibri personal i no posant èmfasi en les malalties mentals. Des d'aquest criteri s'analitza la felicitat com un concepte psicològic i es relaciona amb les emocions i la intel·ligència emocional, la creativitat, l'humor, el sentit de la vida i similars. Ser intel·ligent emocionalment, és a dir, conèixer les pròpies emocions i les dels altres, forma part dels consells per ser més feliç segons aquesta psicologia. I, d'altra banda, s'ha comprovat que la salut i les defenses del cos augmenten si es viuen emocions com la tranquil·litat, l'alegria, el plaer, i en canvi disminueixen quan es viuen emocions com l'ansietat, la por, la tristesa, la ràbia, l'avorriment i semblants. Martin Seligman, un dels psicòlegs iniciadors d'aquesta línia de pensament, proposa les conductes per ser feliç següents:

1. Saviesa i coneixement, que es tradueix en curiositat, creativitat i aprenentatge.
2. Coratge, per a la consecució de fites davant de situacions de dificultat.
3. Humanitat i amor, per ser conscient de les emocions i els sentiments personals i d'altri.
4. Justícia, per tal d'aconseguir una vida en comunitat saludable.
5. Temprança, per protegir-se dels excessos.
6. Transcendència, per donar significat a la vida.

D'acord amb aquests consells, plens de sentit comú d'altra banda, trobem elements propis de la intel·ligència emocional: creativitat, coratge, consciència de les emocions pròpies i dels altres, temprança. Val a dir que en aquest cas la intel·ligència emocional tindria relació amb la felicitat...

Al començament de la resposta s'ha negat la relació entre felicitat i intel·ligència emocional. L'anomenada psicologia positiva, i en part la psicologia humanista, en canvi, hi troben connexió. La solució queda a l'aire i cadascú que decideixi si es pot respondre a la pregunta o no. Proponem un darrer element de reflexió en forma d'una frase de Sade (1740-1814) "Tota la felicitat de l'home és a la seva imaginació".

19

Pregunta 19. Com puc aplicar la intel·ligència emocional a les relacions professionals amb les persones usuàries, les seves famílies i els meus companys i companyes de feina?

Al llarg de tot aquest manual s'han exposat exemples i maneres de poder aplicar la intel·ligència emocional a la tasca professional en un centre residencial d'atenció a persones. Aquesta aplicació es pot concretar en tres grans col·lectius: els companys i companyes de feina, els residents i les famílies. I encara podem afegir-hi un altre àmbit: tu mateix o tu mateixa. En qualsevol d'aquests col·lectius, la intel·ligència emocional ens és útil per aconseguir el nostre objectiu professional, i a més ens permet estar bé amb un mateix.

Les relacions amb els companys i companyes de feina estan amenaçades simplement per la convivència diària i pels conflictes que aquesta convivència provoca, no solament per fets externs com ara un augment de la càrrega de treball, una distribució horària, una dificultat amb un espai, sinó sobretot pels propis pensaments en relació amb els companys i companyes: si m'ha dit això perquè em té enveja, si està *mimat* per la direcció, que si no col·labora i evita les feines pesades, que si malparla de mi a la meua esquena, etc. Tot plegat, motivat per una actitud que cal repensar: el judici dels altres, la contínua avaluació de la conducta dels altres. Quan fem judicis constants del que fan els altres a la feina, provoquem en nosaltres mateixos emocions del tipus: enveja, ressentiment, manies, petites ràbies i frustracions. Totes aquestes emocions ens fan mal i no aporten res a la nostra convivència en l'àmbit laboral. Són pensaments i actituds que són mostra de poca intel·ligència emocional. Les habilitats per augmentar la nostra intel·ligència emocional que es descriuen en el manual són una ajuda per canviar aquests pensaments i evitar aquests estats emocionals. A més, està demostrat que treballar en un ambient laboral relaxat, tranquil, amb humor i empatia, afavoreix i millora el rendiment professional, i sobretot millora el nostre estat d'ànim i al mateix temps ens ajuda a superar situacions complicades i problemàtiques. L'abstenció del judici sobre la conducta dels companys i companyes és una excel·lent eina per estar bé emocionalment a la feina.

Amb els residents l'habilitat d'intel·ligència emocional que ens és més útil és l'empatia. Cal aplicar una generosa dosi d'empatia a totes les relacions amb els residents. Sovint els pensaments més generalitzats entre les persones que treballen amb gent gran o persones amb discapacitat psíquica són del tipus: "És que sembla que ho faci expressament", "Ara no vol fer aquest exercici per fer-me la punyeta", "Em critica així perquè sap que em molesta". S'estableix una relació de motivació de les conductes dels residents que sempre s'acaben amb un atac a les persones que en tenen cura. No és ben bé així. En realitat la gent gran o les persones amb trastorns cognitius fan o deixen de fer coses,

hàbits o conductes per aconseguir algun benefici per a ells mateixos, no per molestar els altres. Això no vol dir que en actuar de determinada manera provoquin un perjudici a altres persones, com ara les que treballen a la residència. És a dir, no actuen contra algú, sinó a favor seu. Per tant, l'empatia és l'habilitat fonamental per aplicar en aquests casos i aconseguir així un millor estat emocional. De fet, quan relacionem la conducta dels residents com un atac a nosaltres, la nostra autoestima en surt perjudicada i les emocions que l'acompanyen són de tristesa, frustració o ràbia. A més de l'empatia, l'altra gran habilitat que podem aplicar és l'assertivitat, que ens permet dir que no, i dir que sí, en les contínues relacions amb els residents. En temes d'higiene, dietes, hàbits, horaris i similars, ser assertiu és una actitud molt professional i que ens permet estar bé amb nosaltres mateixos. Cal afegir un altre avantatge, si actuem de manera emocionalment intel·ligent: la creació d'un clima emocional favorable i relaxat que engreixa, suavitza i millora les nostres relacions amb els residents. En un clima emocional d'aquest tipus és molt més fàcil comunicar-se, complir les normes i hàbits, pactar canvis i aprofundir els lligams de confiança, fets necessaris per a una relació de dependència, com, per exemple, en el cas del treball amb molta gent gran.

Si sumem els elements que hem comentat (1. Evitar el judici, 2. Mostrar empatia i 3. Tenir una conducta assertiva), ja tenim els trets d'intel·ligència emocional que podem aplicar amb les nostres relacions amb les famílies dels residents. Quan una família visita el resident molt de tant en tant o bé molt sovint, tenim tendència a jutjar tant una conducta com una altra, i aquest judici (millor dit, prejudici) influeix directament en la nostra relació amb els familiars. Si segons el nostre prejudici el visiten poc, hi tenim un tracte més tens i més distanciat, i possiblement els estem retraient aquest fet de manera inconscient. En canvi el nostre judici favorable als familiars que el visiten sovint ens provoca que siguem més tolerants amb el que fan o diuen. Aquests prejudicis també influeixen en l'acceptació de les possibles crítiques, o lloances, que els familiars fan de la manera com tractem la persona resident. No és el mateix una crítica d'un familiar que, segons el nostre criteri, no tracta bé el resident que la d'un familiar que al nostre parer actua correctament. En el primer cas estarem a la defensiva o el negarem i en el segon cas l'escoltarem i analitzarem si les seves crítiques són certes.

L'empatia també funciona tant amb els familiars com amb els residents. Les famílies no actuen en contra de ningú, sinó a favor seu. Cal entendre els motius que fa que uns familiars es comportin d'una manera o d'una altra. Darrere cada persona gran hi ha una història, i aquesta història, que possiblement desconeixem, explica el model de relació entre el resident i els seus parents. Recordem que l'empatia no implica estar-hi tu d'acord, sinó simplement entendre els motius de l'altre i actuar d'acord amb aquesta comprensió. La conducta assertiva és també una aplicació molt útil en les relacions amb els familiars. Jo he de defensar els meus drets i dir les meves opinions professionals als familiars amb respecte, però amb claredat. Cal expressar com estan les coses i informar, i al mateix temps demanar la seva col·laboració, acceptant que els familiars poden negar-s'hi. També l'assertivitat és un bon recurs davant les crítiques, acceptant les que siguin certes i negant aquelles que nosaltres sabem que no ho són. Sempre cal tenir present que els familiars

actuen a favor dels seus interessos i dels interessos dels residents, encara que a nosaltres ens sembli que no és així. Definir què és bo i útil a una persona gran és un tema opinable i molt divers, fins i tot en qüestions aparentment objectives com seguir una dieta o fer determinats exercicis. Si no és que la persona resident tingui una malaltia o una incapacitat psicològica manifesta, sempre es tracta d'una persona adulta i lliure, responsable dels seus actes encara que no ens agradin. La intel·ligència emocional, per tant, ens permet una millor resposta en les nostres relacions amb companys i companyes, residents i familiars.

Pregunta 20.

On puc saber més coses de la intel·ligència emocional?

Existeixen moltes publicacions relacionades amb la intel·ligència emocional i temes propers com els que es tracten en aquest manual. També es pot trobar molta informació a Internet, si bé cal vigilar les fonts perquè hi ha articles i informacions de fiabilitat dubtosa. Cal posar atenció al titular de la pàgina, saber si l'ha elaborat una universitat o si es tracta d'un article d'alguna revista prestigiosa o, simplement, si l'ha escrit alguna institució que creiem que es mereix confiança.

La relació de llibres següent està organitzada per temes i de tots en podem donar referència de primera mà.

Dins dels llibres recomanats, acostuma a haver-hi més referències bibliogràfiques, de manera que la llista s'amplia moltíssim.

Com a complement d'aquesta relació, al final d'aquest manual trobareu un dossier de bibliografia elaborat per DIXIT Centre de Documentació de Serveis Socials del Departament d'Acció Social i Ciutadania.

Llibres de fonaments biològics i de classificació de les emocions

- Damasio, Antonio. *El error de Descartes*. Barcelona: Crítica, 2001.
- Damasio, Antonio. *En busca de Spinoza*. Barcelona: Crítica, 2001, 2006.
- Darwin, Charles. *La expresión de las emociones en el hombre y en los animales*. 1872.
- Gardner, H. *Inteligencias múltiples*. Barcelona: Paidós, 1993.
- Ledoux, J. *El cerebro emocional*. Barcelona: Paidós, 1999.
- Lyons, William. *Emoción*. Barcelona: Anthropos, 1993.
- Marina, J. A.; López, M. *Diccionario de los sentimientos*. Barcelona: Anagrama, 1999.
- Mosterín, J. *Vivan los animales*. Madrid: Debate, 1988.

Llibres d'autoestima

- Burns, David. *Autoestima en 10 días*. Barcelona: Paidós, 2000.
- Branden, N. *Los seis pilares de la autoestima*. Barcelona: Paidós, 1995.
- Burns, David. *Sentirse bien*. Barcelona: Paidós, 1990.
- André, C.; Lelord, F. *La autoestima*. Barcelona: Salvat, 2005.
- Haddou, M. *Tener confianza en uno mismo*. Barcelona: Paidós, 2001.

- Mckay, M.; Fanning, P. *Autoestima, evaluación y mejora*. Barcelona: Martínez Roca, 1991.

Llibres d'assertivitat

- Berne, Eric. *¿Qué dice usted después de decir "hola"?* Barcelona: Grijalbo, 1974.
- Alberti, R.; Emmons, M. *Viviendo con autoestima. Como fortalecer con asertividad lo mejor de tu persona*. México: PAX, 1999.
- Fabra i Sales, M. *Jo ni més ni menys. Assertivitat per a força dones i alguns homes*. Barcelona: Octaedro, 2008.
- Fensterheim, H.; Baer, J. *No diga sí cuando quiera decir no*. Barcelona: Grijalbo, 1976.
- Güell, M. *Per què dic blanc si vull dir negre? Tècniques assertives per al professorat i formadors*. Barcelona: Graó, 2005.
- Güell, M. *¿Por qué he dicho blanco si quería decir negro? Técnicas asertivas para el profesorado y formadores*. Barcelona: Graó, 2005.
- Riso, Walter. *Cuestión de dignidad*. Barcelona: Granica, 2004.
- Smith, J. *Cuando digo no me siento culpable*. Barcelona: Grijalbo, 1977.

Llibres sobre distorsions cognitives

- Ellis, A.; Grieger, R. *Manual de terapia racional emotiva*. Bilbao: Desclée de Brouwer, 1981.
- Ellis, Albert. *Usted puede ser feliz*. Barcelona: Paidós, 2000.
- Greenberger, D.; Padesky, C. *El control de tu estado de ánimo*. Barcelona: Paidós, 1998.
- Lega, I.; Caballo, V.; Ellis, A. *Teoría y práctica de la terapia racional emotivo-conductual*. Madrid: Siglo XXI, 1997.

Llibres d'intel·ligència emocional i habilitats relacionades

- Bono, E. de *La revolución positiva*. Barcelona: Paidós, 1997.
- Cababallo, V. E.; Ellis, A.; Lega, L. *Teoría y práctica de la terapia racional emotivo-conductual*. Madrid: Siglo XXI, 1997.
- Caballo, Vicente E. *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI, 1991.
- Crespo, M.; Labardor, F. *Estrés*. Madrid: Síntesis, 2003.
- Davis, M.; Mckay, M.; Eshelman, R. E. *Técnicas de autocontrol emocional*. Barcelona: Martínez Roca, 1995.
- Goleman, Daniel. *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós, 1996.
- Güell, M.; Muñoz, J. (coord.) *Educación emocional, programa de actividades para educación secundaria postobligatoria*. Barcelona: Cisspraxis, 2003.
- Güell, M.; Muñoz, J. *Desconócese a ti mismo, programa de alfabetización emocional*. Barcelona: Paidós, 2000.

- Güell, M.; Muñoz, J. *Desconeix-te tu mateix, programa d'alfabetització emocional*. Barcelona: Edicions 62, 1998.
- Hernández, P. *Los moldes de la mente. Más allá de la inteligencia emocional*. La Laguna: Tafor, 2002.
- Kelly, J. A. *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Lazarus, R.; Folkman, S. *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca, 1991.
- Marina, J. A. *El laberinto sentimental*. Barcelona: Anagrama, 1996.
- Maslow, Abraham. *El hombre autorrealizado*. Barcelona: Kairós, 1989.
- Mayor, J. F.; Labrador, J. *Manual de Modificación de Conducta*, Madrid: Alhambra Universidad, 1991.
- McKay, M.; Davis, M.; Fanning, P. *Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés*. Barcelona: Ed. Martínez Roca, 1985.
- Muñoz, J. *Filosofía de la felicitat*. Barcelona: Empúries, 1997.
- Rogers, C. *El proceso de convertirse en persona*. Barcelona: Paidós, 1989.
- Vallès, A.; Vallès, C. *Psicopedagogía de la inteligencia emocional*. València: Promolibro, 2003.

Llibres de programació neurolingüística

- Dilts, Robert. *Liderazgo creativo*. Barcelona: Urano, 1988.
- Dilts, Robert. *Identificación y cambio de creencias*. Barcelona: Urano, 1996.
- Serrat, A. *PNL para docentes*. Barcelona: Graó, 2005.
- Seymour, J.; O'Connor, S. *Introducción a La PNL -edic. revisada*. Barcelona: Urano, 1992.

Llibres de creativitat

- Bono, E de. *Seis sombreros para pensar*. Barcelona: Granica, 2006.
- Gallego, F. *Aprender a generar ideas*. Barcelona: Paidós, 2001.
- Gavriloff, I.; Jarrosson, B. *¿Existe una hormiga de seis pisos? Claves de la creatividad*. Madrid: Oberon, 2002.
- Güell, M. *El món des de Nova Zelanda. Tècniques creatives per al professorat*. Barcelona: Graó, 2008.
- Marina, J. A. *Teoría de la inteligencia creadora*. Barcelona: Anagrama, 2006.
- Muñoz, J. *El pensamiento creativo*. Barcelona: Octaedro, 2004.
- Vopel, K. W. *Cómo solucionar conflictos de manera creativa*. Madrid: CCS, 2006.

Monografies

- Buckman, Robert. *Com donar males notícies: una guia per a professionals de la salut*. Vic: Eumo; Universitat de Vic, 2001. 321 p. (Salut; 9).
- Crespo López, María; López Martínez, J. *El estrés en cuidadores de mayores dependientes: cuidarse para cuidar*. Madrid: Pirámide, 2007. 278 p. (Manuales prácticos de tratamiento).
- *El Suport a les persones cuidadores: una estratègia de conciliació: anàlisi dels grups de suport a les persones cuidadores de malalts d'Alzheimer i altres demències: efectes sobre la conciliació de la vida personal, familiar i laboral*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2004. 93 p.
- *Força i violència en educació social: en Pere i en Josep, anàlisi d'un cas pràctic sobre els límits de la força física en un centre residencial d'acció educativa (CRAE)*. Girona: Observatori d'Ètica Aplicada a la Intervenció Social, 2008. 133 p. (Quaderns d'ètica aplicada a la intervenció social; 2).
- *Intervención y desarrollo integral en personas mayores*. Gloria Pérez Serrano (coord.). Madrid: Universitas, 2006. 275 p.
- Jacobs, Barry J. *Cuidadores: una guía práctica para la supervivencia emocional*. Barcelona: Paidós, 2008. 311 p. (Divulgación/Autoayuda; 250).
- *L'Educació en valors en els CRAE: centres propis, centres col·laboradors i centres d'acollida*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Benestar i Família, 2005. 12 p.
- *La sobrecarga de las cuidadoras de personas dependientes: análisis y propuestas de intervención psicosocial*. València: Tirant lo Blanch, 2006. 444 p. (Políticas de bienestar social; 19).
- Martín Díez, Gloria. *Grupos de apoyo para familiares cuidadores de personas mayores dependientes*. San Sebastián: Diputación Foral de Gipuzkoa, Departamento de Servicios Sociales, 2002. 67 p.
- *Necesidades psicosociales en la terminalidad*. San Sebastián: Sociedad Vasca de Cuidados Paliativos, 2001. 345 p.

- Tizón, Jorge L. *El humor en la relación asistencial*. Barcelona: Herder, 2005. 158 p.
- Woods, Robert T.; Keady, John; Seddon, Diane. *Involving families in care homes: a relationship-centred approach to dementia care*. London: Jessica Kingsley, 2008. 143 p.

Artículos de revista

- Adams, R. E.; Figley, C. R.; Boscarino, J. A. “The compassion fatigue scale: its use with social workers following urban”. *Research on social work*, 2008, vol. 18, núm. 3, p. 238-250.
- Azpiazu Artigas, P. de; Cuevas Pérez, R. “La formación del cuidador del paciente con demencia: resultados Promeplan”. *Informaciones psiquiátricas*, 2007, núm. 188, p. 131-136.
- Canet Benavent, E.; García Cuenca, E. “El síndrome de burnout en profesionales que trabajan en violencia de género”. *Revista de servicios sociales y política social*, 2006, núm. 75, p. 89-101.
- Crespo López, María; López, Javier. “El apoyo a los cuidadores de mayores dependientes: presentación del programa ‘Cómo mantener tu bienestar’”. *Informaciones psiquiátricas*, 2007, núm. 188, p. 137-151.
- Díaz Aberasturi, Anabel; Torrijos Barbero, G.; López de la Torre, M. “Intervención grupal con cuidadores mayores”. *Agathos: atención sociosanitaria y bienestar*, 2006, any 6, núm. 2, p. 16-25.
- “El cuidado de personas mayores dependientes: la diversidad de las experiencias empíricas” [monográfico]. Montorio, I.; Izal, M.; Losada, A. (coord.). *Revista española de geriatría y gerontología*, 2005, vol. 40, núm. extraordinari 3, 79 p.
- Francisco Morejón, Neyi; Díaz Ponce, A. “El trabajador social de atención primaria como agente de educación para la salud en cuidadores de enfermos con demencia y potenciador del trabajo comunitario con el asociacionismo local”. *Agathos: atención sociosanitaria y bienestar*, 2007, any 7, núm. 1, p. 34-42.
- García Lloret, Ana. “El ejercicio en relación con el estado anímico”. *Revista multidisciplinar de gerontología*, 2009, vol. 19, núm. 2, p. 59-63.
- Grau Marín, Armand; Suñer Soler, Rosa. “El síndrome de burnout en los trabajadores sociales”. *Agathos: atención sociosanitaria y bienestar*, 2008, núm. 1, p. 16-22.
- Hinshelwood, R. D. “Sufriendo el impacto: la psicosis y el cuidador profesional”. *Revista de psicopatología y salud mental del niño y del adolescente*, 2007, núm. 9, p. 27-32.

- Lee, Minhong; Kolomer, Stacey. "Design of an assessment of caregiver's impulsive feelings to commit elder abuse". *Research on social work practice*, 2007, vol. 17, núm. 6, p. 729-735.
- Pascual Torramadé, Josep; Navarro, Albert; Fontanals de Nadal, M.^a Dulce. "Uso de herramientas sencillas de valoración para clasificar las cargas de trabajo asistencial según la dependencia". *Revista española de geriatría y gerontología*, 2006, vol. 41, núm. 3, p. 164-170.
- Pérez Rojo, Gema. "Factores de riesgo asociados al maltrato hacia personas mayores con demencia en el ámbito comunitario". *Zerbitzuan*, 2008, núm. 43, p. 19-31.
- "Proyecto Cuidem: un abordaje integral no farmacológico de las enfermedades neurodegenerativas". *Revista multidisciplinar de gerontología*, 2003, vol. 13, núm. 2, p. 77-82.
- Roa, José M.; Calero, R. M. "El cuidador informal y su relación con la persona mayor dependiente". *Revista multidisciplinar de gerontología*, 2009, vol. 19, núm. 1, p. 12-19.
- Serna de Pedro, Immaculada de la. "Situaciones límite en los cuidadores de los pacientes con demencia". *Informaciones psiquiátricas*, 2007, núm. 188, p. 163-167.
- Tabueña Lafarga, Mercedes. "Componentes psicosociales para la intervención en situaciones de maltrato a personas mayores". *RTS: revista de treball social*, 2008, núm. 183, p. 72-83.

Publicacions en línia

- *REME. Revista Electrónica de Motivación y Emoción* [en línia]. [consulta: 15 setembre 2009] <<http://reme.uji.es/>>.

Publicació de la Universitat Jaume I de Castelló que fa difusió d'aportacions científiques que suposen un increment en el coneixement sobre els processos motivacionals i emocionals en l'àmbit educatiu i evolutiu, social, clínic, biològic i metodològic.

Recursos web

- *Inteligencia emocional* [en línia]. [consulta: 15 setembre 2009] <<http://www.inteligencia-emocional.org/>>.

Portal desenvolupat per l'Asociación para el Desarrollo de la Inteligencia Emocional que ofereix recursos, documentació, cursos en línia, etc. sobre intel·ligència emocional i emocions, tant de caire personal com laboral.

- *Sociedad Española de Geriátria y Gerontología* [en línia]. [consulta: 15 setembre 2009] <<http://www.segg.es/>>.

Aquest portal compta amb una secció dedicada als cuidadors i ofereix recursos i informació sobre la formació, les necessitats i les conseqüències de la cura de persones grans dependents.

(Bibliografia consultable a DIXIT)

