



**Programa Compartim  
de gestió del Coneixement**

**Seminari de mesures penals alternatives *Aspectes jurídics  
i resiliència***

**Material**

*Resum dels tallers de resiliència*

Impartit per la Unitat de Trauma Crisi i Conflictes de Barcelona (UTCCB)

Centre de Crisis de Barcelona

## **TALLER 1. Com tenir cura d'un mateix: la potenciació de la resiliència en el dia a dia**

Impartit per la psicòloga M. Emilia Cruz Beltrán

El taller es va iniciar amb un exercici en què cada participant s'havia de presentar al grup amb el seu nom, una paraula descriptiva i un gest. La intenció d'aquesta activitat era detectar les nostres capacitats positives i reforçar-nos, ja que tothom es va descriure amb elements positius.

Tot seguit vam fer un exercici reflexiu, on havíem de visualitzar una situació de tensió, per tal d'identificar els diferents factors de resiliència:

- Jo tinc (recolzament extern) persones del nostre entorn que ens ajuden, ens estimen, ens avisen...
- Jo sóc (força exterior) algú amb qui els altres se senten estimats.
- Jo estic (fortalesa interior) trist, trobaré suport.
- Jo puc (factors interpersonals) parlar sobre coses que m'espanten o m'inquieten.

Posteriorment es va fer un exercici en parella, on s'havia de recordar un moment compartit; a partir d'aquí ens havíem de descriure amb dues qualitats i una perícia que ens agradi de l'altra persona. Exercici de connexió i potenciador personal i emocional.

Ens vam posar en grups de sis persones, cada grup havia de construir un puzle, del qual ens faltava un peça per poder-lo tancar. La solució va ser buscar aquestes peces amb els equips del voltant, i entre tots els companys es van poder tancar els nostres puzles. Vam poder experimentar que entre tots podem aconseguir objectius, ens podem ajudar i hem de sentir-nos presents.

Podem dir que fins aquest punt vam estar treballant l'autoestima, com potenciar-la i millorar-la. Se'ns van exposar diversos exercicis per poder millorar aquesta autoestima:

- Pensa que tens l'oportunitat de viure.
- A la nit, recordar el que hem fet durat el dia, el que hem de reforçar; però moltes vegades no es pot fer més del que fem, i cal assumir-ho.
- Mirar de somriure la major part del temps.
- No «insultar-nos», cuidar-nos i «aviciar-nos».
- Estima i deixa't estimar.

Finalment se'ns van presentar diversos elements potenciadors de la resiliència, entorns o condicions que afavoreixen el desenvolupament de l'individu o els grups i que també tenen capacitat de reduir els efectes desfavorables:

- Factors externs: ambientals o condicions socials, fer esport, contacte amb la família...
- Factors interns: atributs de la mateixa persona, l'estima a un mateix, l'empatia...

Alguns comentaris dels assistents al final del taller:

- El taller ha servit per recordar algunes coses que ja sabem.
- La majoria som més resilents del que ens pensem.
- No s'acostuma a dir les coses positives del company, i també és important. Ajuda a treballar millor.
- Els conflictes no sempre són negatius, han de servir per millorar.
- En la nostra feina falta sentit de l'humor.
- Cal plantejar-nos què podem fer cadascú per millorar en el cercle laboral.
- El quadre que s'ha presentat sobre coses que ens ajuden a ser resilents (tinc, sóc, estic, puc) ajuda a prendre consciència sobre quines coses ja ens fan resilents i en quines altres hauríem de millorar per ser-ho més.

## TALLER 2. La comunicació en situacions d'elevada càrrega emocional

Impartit per la psicòloga Myrna Concha Díaz-Muñoz

Taller molt pràctic, que es va estructurar en una breu part teòrica i introductòria que invitava a la reflexió sobre la incidència del contingut no verbal i la veu en els nostres missatges comunicatius.

S'inicia el taller ubicant-nos en situacions d'elevada crisi, que normalment solen desencadenar situacions d'estrès. Conseqüentment, al nostre cos es desactiva l'organització i afloren els aspectes inconscients, de l'existència dels quals no som conscients. Per tal de poder reconduir i racionalitzar aquestes situacions d'estrès, fem servir els codis del conscient.

A continuació tractem de la importància que tenen el llenguatge no verbal (LNV) i els factors de l'ús de la veu a l'hora de transmetre una informació:

- 7 % informació
- 55 % llenguatge no verbal (LNV)
- 38 % factors de l'ús de la veu

Per posar en pràctica aquesta informació se'ns presenta una dinàmica en parelles, un membre serà A i l'altre serà B; a continuació hem d'explicar-nos una situació de tensió viscuda, l'un a l'altre. Seguidament les persones que són A surten de la sala per tal que la formadora doni instruccions a les persones B, i després a la inversa, es queda B i surt A.

Les dues dinàmiques que es van posar en pràctica estaven basades en dues tècniques que provenen de la hipnosi d'Erickson:

- *Yes - Set*

Tècnica orientada a la contenció i modificació de l'estat emocional de la persona. Situacions d'alta emocionalitat en què la intenció és aconseguir que l'educador rebaixi la tensió viscuda en l'educand mitjançant preguntes on la resposta sigui afirmativa, *sí, sí*; d'aquesta manera s'intenta aconseguir una assertivitat positiva i que la persona estigui més receptiva.

- *Pacing and leading*

Aquí l'educador fa un efecte «mirall» (emmirallament a través del to de veu, la postura, etc.), primer per facilitar la connexió amb l'estat anímic de la persona amb qui s'està interactuant i després per reconduir-la cap a un altre estat més calmat (traslladar la part emocional a la sensorial); per tal de poder reconduir la situació, s'intervé amb molta cura i delicadesa, anant cap a les sensacions, connectant amb la temperatura ambient... Tres s: *slow, simple & sensation*.

La sessió es va tancar amb un exercici de respiració energètica orientada a descarregar bloquejos i estrès: agafem aire, tanquem els punys, sacsegem les mans dues vegades i, a la tercera, destensem i respirem fondo.

Heus ací algunes de les aportacions que van fer els assistents després de la dinàmica i que explicitaven com es va sentir la gent després de fer-la:

- Reforçar la conducta del moment condueix a l'èxit en la intervenció.
- Acompanyament, escolta activa, empatia.
- Buscar solucions en el moment comunicatiu amb elevada emocionalitat hauria anat bé.
- Escoltar les aportacions dels companys després d'haver viscut un moment així tranquil·litza.
- Mirar d'anar cap al que és sensorial, ja que no es pot racionalitzar quan s'està sota una situació emocional.
- En moments comunicatius així està bé tenir curiositat pel que ens estan explicant.

### TALLER 3. La microgestió de conflictes aplicada a les tasques professionals

Impartit per la psicòloga Ingeborg Porcar

El taller ha començat amb una introducció teòrica on s'han definit:

- Elements d'un conflicte (piràmide): posició, interès, necessitat (P-I-N)
- Tipus de conflicte: latent/obert, desplaçat/centrat, violent / no violent
- Estils de gestió de conflicte: evitació, negoció (parcial o total), confrontació (violenta o col·laboradora)
- Microtècniques de gestió de conflictes: analitzar, separar P-I-N, parlar, escoltar, refer

Els assistents al seminari van plantejar un seguit de dubtes i preguntes, com ara:

- Amb usuaris que atenem, necessitat d'escolta després de tot el procés judicial previ.
- Amb usuaris amb dèficit intel·lectual, no és tan senzill determinar els elements P-I-N.
- Els interessos familiars no sempre coincideixen amb els interessos del penat (per exemple, en un ingrés en un centre penitenciari).
- Quan la persona està molt enfadada, polaritza la seva posició i dificulta trobar punts en comú on tots hi guanyin i tots hi perdin.

Treball amb un cas pràctic: la filla d'un penat està sent maltractada per la parella de la noia.

Primer cal determinar qui són *part* i qui són *tercers* i la posició de les parts:

- Escola (tercers).
- Avis (part): no tolerar-ho i fer-hi alguna cosa.
- MPA (tercers).
- Pare (part): no se'n vol fer càrrec perquè quan era el moment no van deixar que tingués cura de la filla.
- Mare (part): no hi és.
- Noia (part): diu que no té cap conflicte.

En segon terme, detectar els interessos de cada part (cal preguntar-ho directament):

- Noia: continuar amb la relació.
- Avis: que deixin la relació.
- Pare: vol reparació i reconeixement pel que va passar en el passat.

Alguns dels comentaris que van fer els assistents al taller van ser els següents:

- Sovint es confonen interessos amb por.
- Tècnica EUA: cadira boca (pots parlar) i cadira orella (no parles). En aquesta tècnica per canviar de cadira has de repetir el que ha dit l'altre. En el nostre país es fa amb nens.
- Posició meta (mirar des de dalt, des del balcó)
- Fer pausa i reflexió
- De vegades hi ha persones que volen que el conflicte es perllongui per continuar el contacte amb l'altra persona (per ex., parelles, divorcis) i és difícilment abordable.
- Si l'altre nega el conflicte no es pot treballar, però si està latent acabarà sortint en un moment o altre.

## TALLER 4. La distància emocional com a eina protectora

Impartit per la psicòloga María Emília Cruz Beltrán

En aquest taller, en primer lloc, es va fer una introducció d'alguns conceptes relacionats amb la distància emocional:

- Sobreimplicació/distanciament
- Empatia
- Sentir vs. captar (la importància de comunicar que saps captar allò que t'han transmès)

En una segona part, s'han portat a terme algunes tècniques, com ara:

- Tècnica *rapport*/mirall: És una tècnica de programació neurolingüística que és molt útil i té com a finalitat crear un ambient de confiança per establir una comunicació. Es tracta d'anar al punt on es troba l'altra persona a partir del llenguatge no verbal (repetint alguna paraula, copiant el patró de respiració, etc.).

S'han suggerit tècniques per treballar el desgast emocional, com ara:

- Treballar la respiració, la comunicació amb els companys (ventilació emocional), portar a terme un canvi de tasca a realitzar o treballar l'organització de tasques, fer esport, meditar, menjar alguna cosa, rituals per canviar d'estadi (escoltar música); és important la posició corporal.
- Tècniques per focalitzar l'atenció:
  - o Escriure amb la mà no dominant un pensament positiu.
  - o Descriure cinc elements de l'entorn exterior, cinc sons i cinc símptomes físics.
  - o Escriure una «carta per als dies dolents». Escriure una carta en un dia positiu amb consells per a un mateix amb la finalitat de llegir-la un dia dolent.

La terapeuta aconsella treballar l'autoconeixement i potenciar la creativitat, factors importants a l'hora de treballar amb la distància emocional.

Com a conclusió, els participants del taller comenten que algunes de les tècniques ja les coneixien, però s'agraeix l'aportació d'algunes de noves i, d'altra banda, la terapeuta proposa ampliar algunes de les informacions aportades.

## TALLER 5. El *defusing* com a eina de recuperació després dels incidents crítics

Impartit per la psicòloga Alicia Álvarez García

En aquest taller es va desenvolupar el marc teòric de la tècnica del *defusing*, l'objectiu de la qual és minimitzar els efectes d'una experiència crítica abans de tornar a casa o al lloc de treball habitual. És una tècnica immediata que s'ha de fer posteriorment al succés i que s'ha de portar a terme entre iguals. Té una durada de 20-30 minuts i conté tres fases:

### Fase 1. Introducció

S'explica que es farà un *defusing*, se n'expliquen els objectius i es convida a fer preguntes.

### Fase 2. Exploració

Que es faci un relat del que ha passat.  
S'assessora si cal fer-ne el seguiment (al cap d'uns dos dies).

### Fase 3: Informació

Es fa un resum de la informació que s'ha exposat durant la sessió.  
Es responen preguntes.  
Es normalitza (experiència i reaccions).  
Es donen pautes de gestió de l'estrès (per exemple, higiene del son, pautes de comportament...) i es fa reforç positiu per a la sessió.

Es va desenvolupar el marc teòric d'una altra tècnica, l'*eldebriefing*, tècnica *diferencial defusing*, ja que ha de ser molt organitzat i conduït per un professional expert en la tècnica en un context més terapèutic, on les sessions són molt intenses i estrictes.

L'objectiu és ventilar, que el cap assimili una situació molt dura, i ser capaç de començar-la a assimilar.

En aquest cas, aquesta tècnica no s'aplica de manera immediata al succés, sinó a cap de dos o tres dies d'haver-se esdevingut el fet traumàtic.

Les fase més important però alhora més difícil d'aconseguir és poder desenvolupar el discurs del fet traumàtic diferenciant:

- Fets
- Pensaments
- Emocions

Després de la part teòrica es van fer grups de treball on sorgien temes com ara quines tècniques utilitzàvem els professionals per ventilar-nos després d'un dia dur a la feina, o què ens feia estar malament a la feina i en què es podia utilitzar la tècnica del *defusing*.

- Situacions del dia en què es pot utilitzar un *defusing*:
  - Discussió forta amb un penat
  - Penats amb una actitud autoritària, agressiva, desafiant
  - Discussió amb el coordinador
  - Tibantor amb els altres companys
  - Canvis de directrius en la gestió de la feina

- Desautoritzacions per part de companys, superiors...
  - Amenaces
  - Impotència/frustració davant la gestió d'un cas
  - Sensació d'haver comès algun error en la pràctica diària
  - Càrrega de feina
  - Penats amb intents d'autòlisi
  - Penats sense consciència de la seva problemàtica
  - Notícies greus sobre un penat
  - Canvis sobrevinguts en els equips
- Estratègies d'afrontament després d'haver realitzat el *defusing* i ja un cop fora del lloc de treball:
- L'humor
  - Anar amb bicicleta / activitat física / ballar / aficions
  - Netejar l'aura
  - Parlar-ne amb la parella
  - Fer una cigarreta
  - Sexe
  - Parlar de nimietats
  - Fer deures amb els fills
  - Cuidar-se de l'hort
  - Tenir cura dels animals domèstics