

# **EMOCIONS, BENESTAR D'EQUIP I QUALITAT DE SERVEI**

V Jornada Jordi Cebrià de Comunicació Assistencial  
CAMFiC 29 de maig de 2015

**Maria Pau González Gómez de Olmedo**



## **OBJECTIUS DE LA SESSIÓ**

Identificar els factors implicats en el funcionament saludable dels equips de treball

Comprendre el paper de les emocions en el benestar i efectivitat dels equips

# SALUT MENTAL LABORAL

Concepte dinàmic en el qual l'individu és capaç de desenvolupar el seu potencial personal, treballar productiva i creativament, construir relacions sòlides i positives amb els demés i fer una contribució a la comunitat.

El benestar mental augmenta quan la persona es capaç d'assolir els seus objectius personals i socials i obtenir un sentit de la seva tasca en societat.

[National Institute for Health and Clinical Excellence. NHS.](#)

*Public health guidance 22: Promoting mental health and wellbeing at work: guidance for employers.*



# Pla de Salut de Catalunya 2011 - 2015

....

Atenció integrada i coordinada amb l'atenció primària com a eix en l'atenció als malalts crònics, desenvolupant nous rols dels professionals.....

## **Dos grans reptes:**

**Una mirada diferent sobre la salut i la malaltia**

**Identificar i millorar els factors pel benestar dels professionals i la qualitat del servei integrat i integral**

# PROCES DE SALUT-MALALTIA EN CONTEXT



## **Factors psicosocials associats al llarg de tot el procés**

Comportaments de salut i malaltia

Les relacions entre els professionals i els malalts

El funcionament de l'equip

Els factors organitzacionals

# Concepte de Salut-Malaltia i resposta d'Atenció

## Model biomèdic

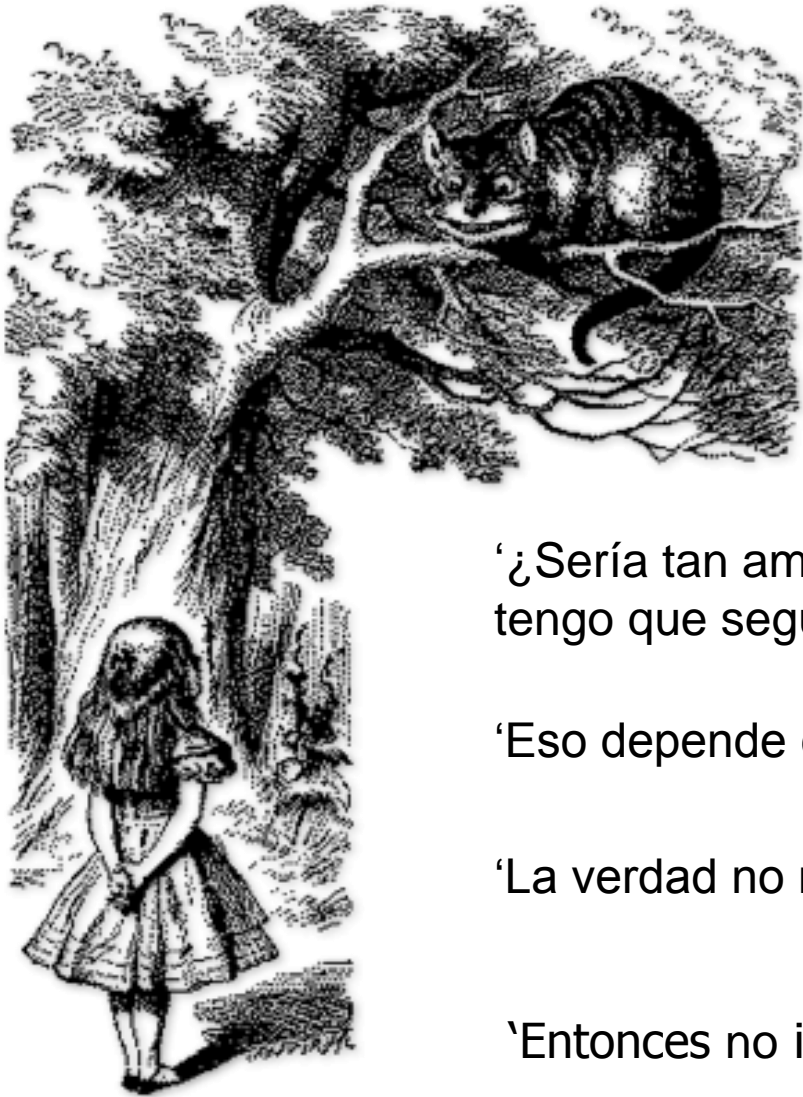
- ▶ Unicausalitat
- ▶ Professional aïllat o equip suport
- ▶ Pluridisciplinar

***Gestió del “Cert”***

## Model bio-psico-social

- ▶ Pluricausalitat
- ▶ Professional treballant de forma interdependent
- ▶ Interdisciplinar

***Gestió de “l’Incert”***



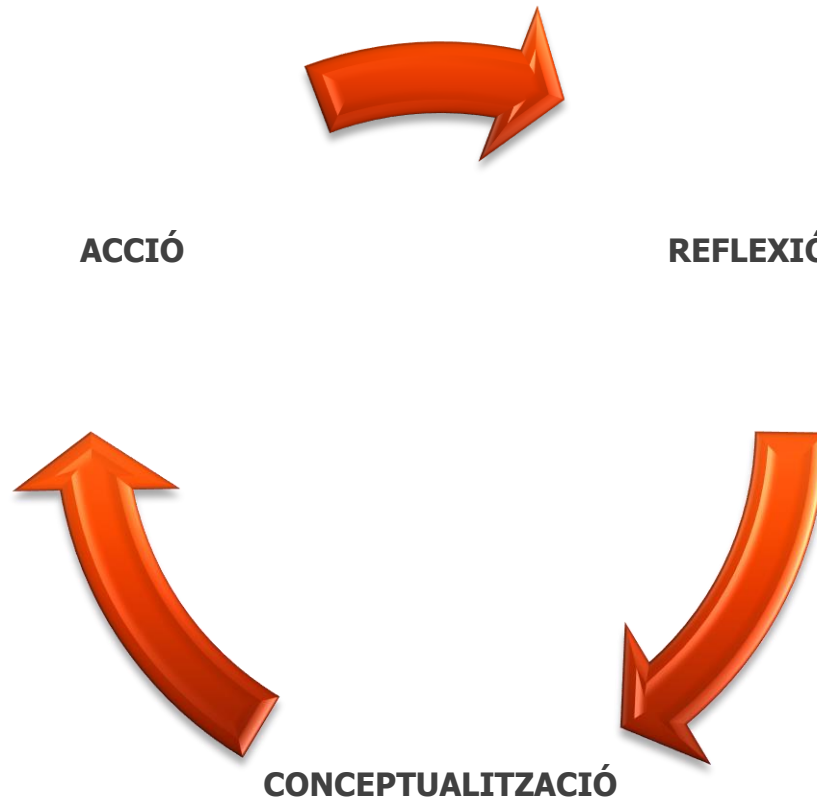
‘¿Sería tan amable de indicarme que camino tengo que seguir?’

‘Eso depende de donde quieras ir’, dijo el gato

‘La verdad no me importa mucho...’, dijo Alicia

‘Entonces no importa el camino que elijas’, dijo el Gato

# CICLE D'APRENTATGE DE KOLB

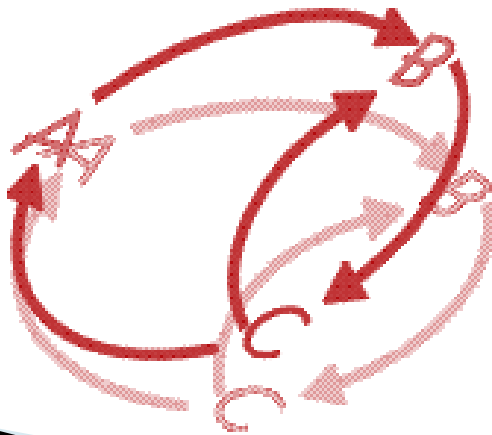




# TREBALL EN EQUIP

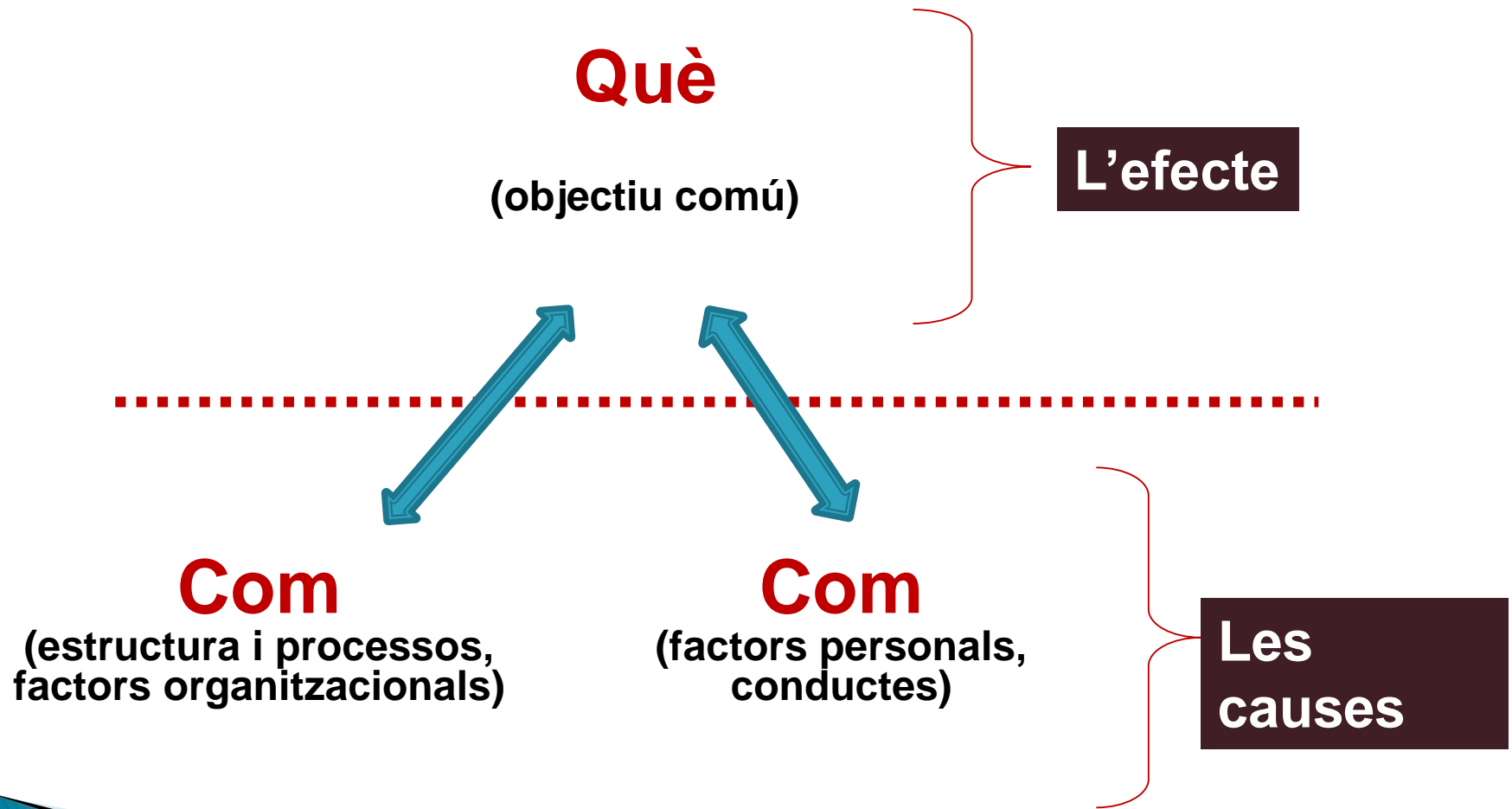
## Una definició senzilla...

**Persones ... que s'organitzen... i treballen interdependentment ... per aconseguir uns resultats relacionats amb un objectiu comú**

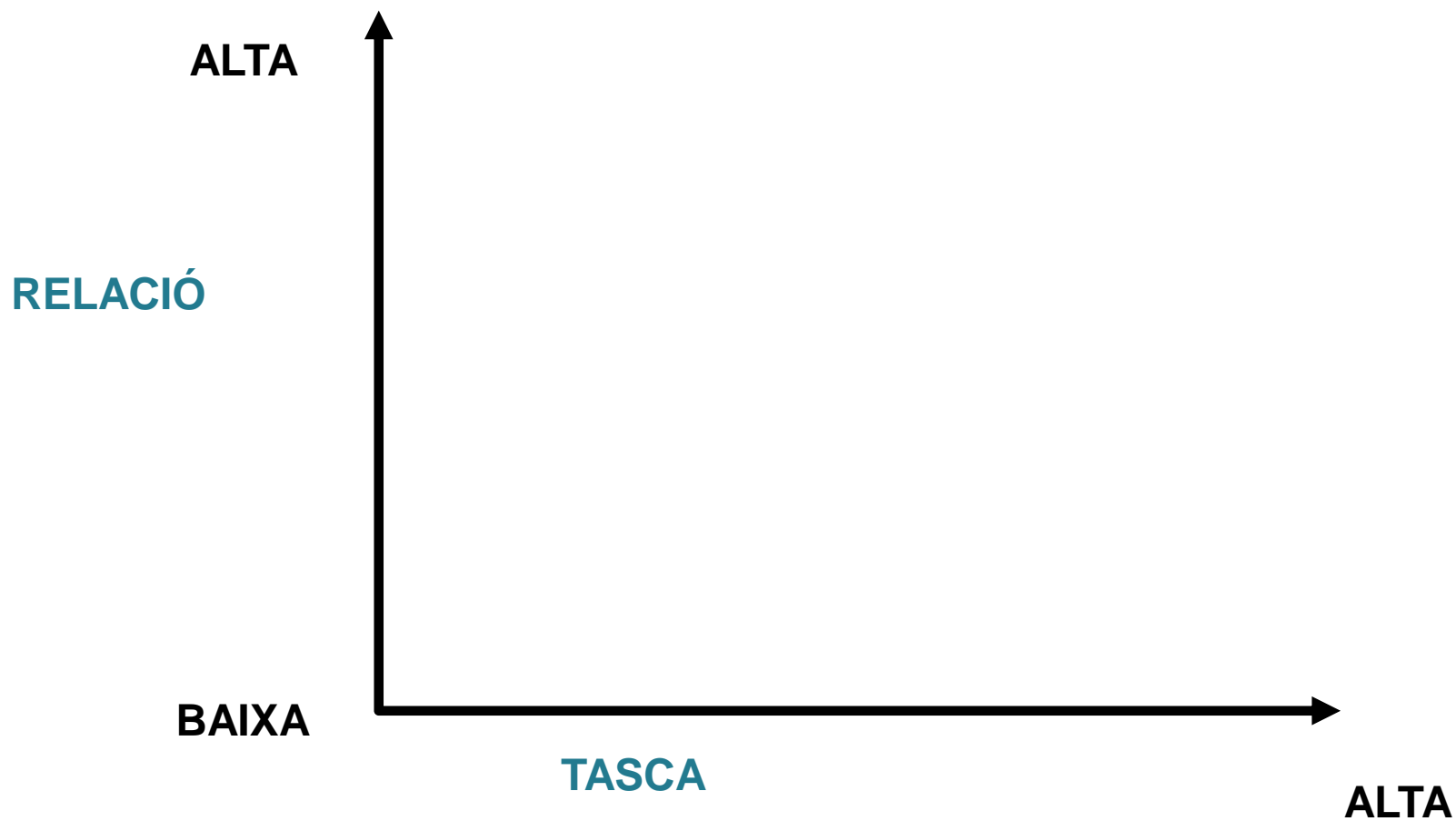


**...de una realitat complexa**

# TREBALL EN EQUIP



# DUES DIMENSIONS



# L'EQUIP INTERDISCIPLINAR

**Diferents perfils professionals**

**Treball interdependent:**

- Valoració amb intercanvi sistemàtic d'informació
- Treball conjunt per aconseguir objectius comuns
- Metodologia comú i compartida: planificació i posada en marxa d'un pla d'actuació

La solució només la pot aportar **L'EQUIP**



# LA FÓRMULA DEL TREBALL EN EQUIP

Quan un equip funciona:

**2 + 2 és sempre un valor MAJOR que 4**

Quan un equip no funciona:

**2 + 2 és sempre un valor NEGATIU**

# L'Equip: Font d'estrès o de satisfacció

Professionals de Cures Pal·liatives **menor incidència** de Burnout que professionals d'altres especialitats.

(Vanchon, 1995)

El **funcionament de l'equip de treball** pot constituir la principal estratègia d'afrontament a l'estrès

(Vanchon, 1997)

Les persones que senten que formen part d'un equip pateixen menys estrès professional

(Firth-Cozens, 1998)



# TREBALL EN EQUIP I SALUT DEL PROFESSIONAL

## Treballar en equip

És millor / Fa la feina més fàcil / Augmenta el benestar

Rovira T, González MP, de Llanos E, et al. (2009)

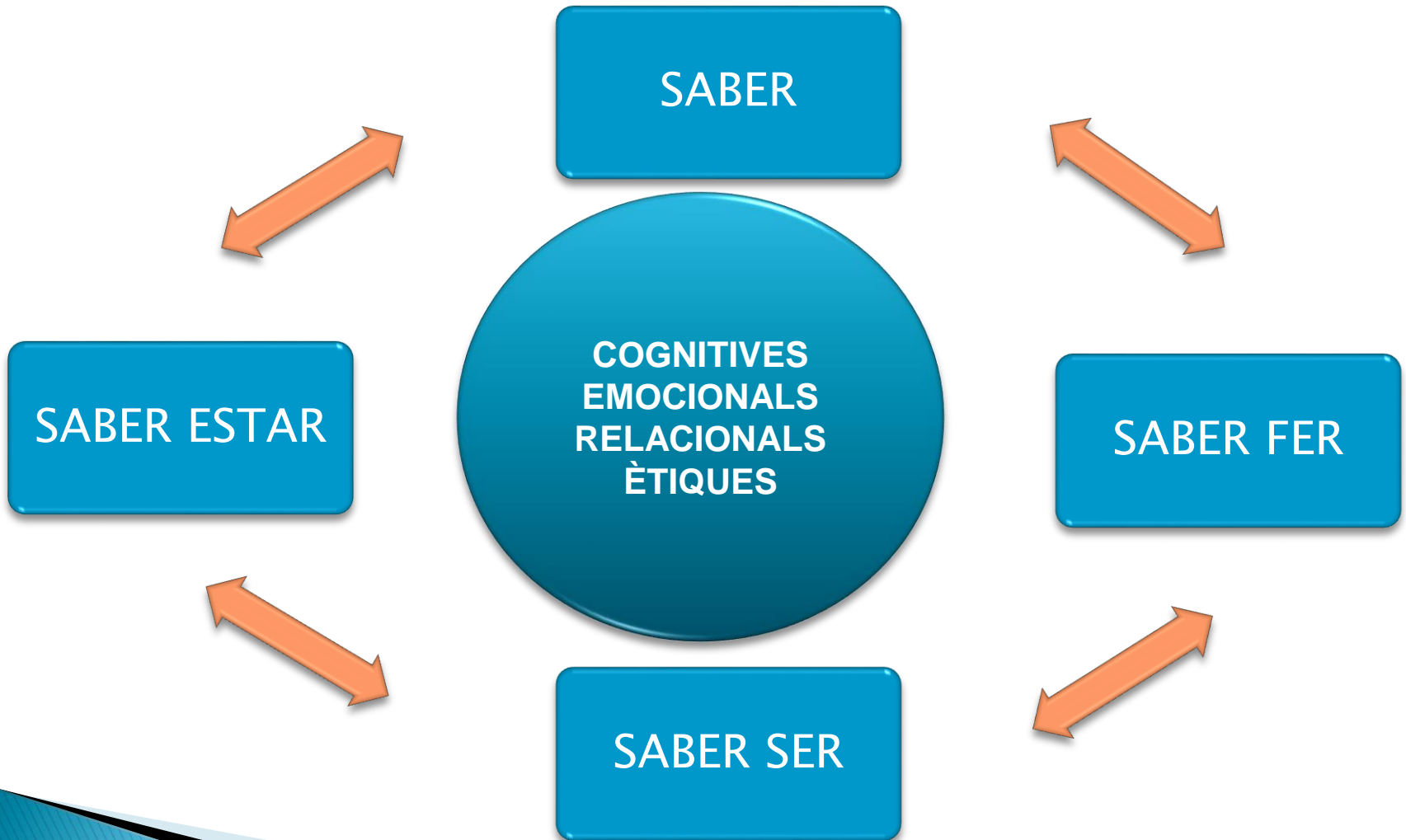
## El funcionament de l'equip de treball

És un factor que relacionat amb el continu benestar- malestar

González MP, Ochoa C, Gil F, Maté J. (2010)

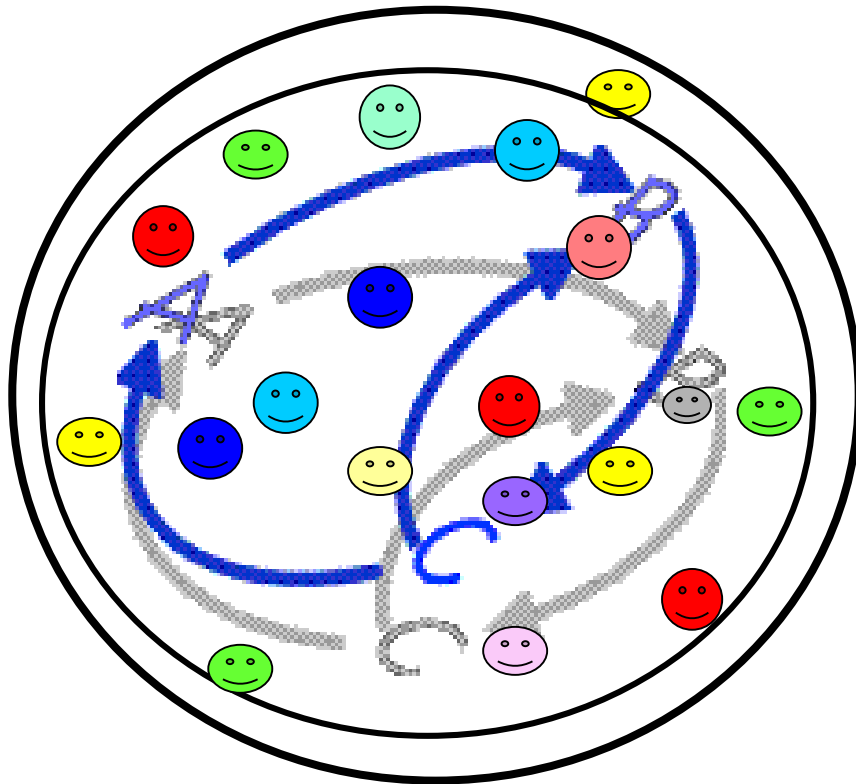


# COMPETÈNCIES





# LA INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL



**Capacitat  
adaptativa per  
interpretar els  
sentiments i  
emocions, propis i  
aliens**

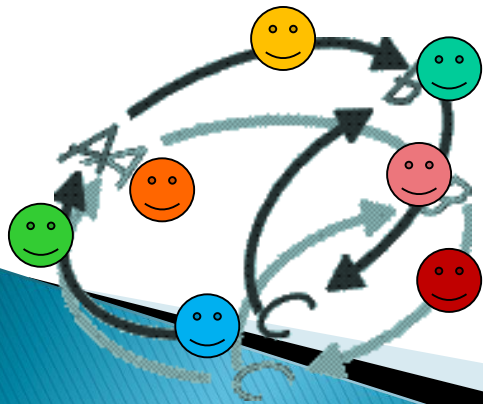
Salovey y Mayer, 1990  
Goleman, 1995

# LA INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL

Per retrobar-nos i acceptar-nos a nosaltres mateixos

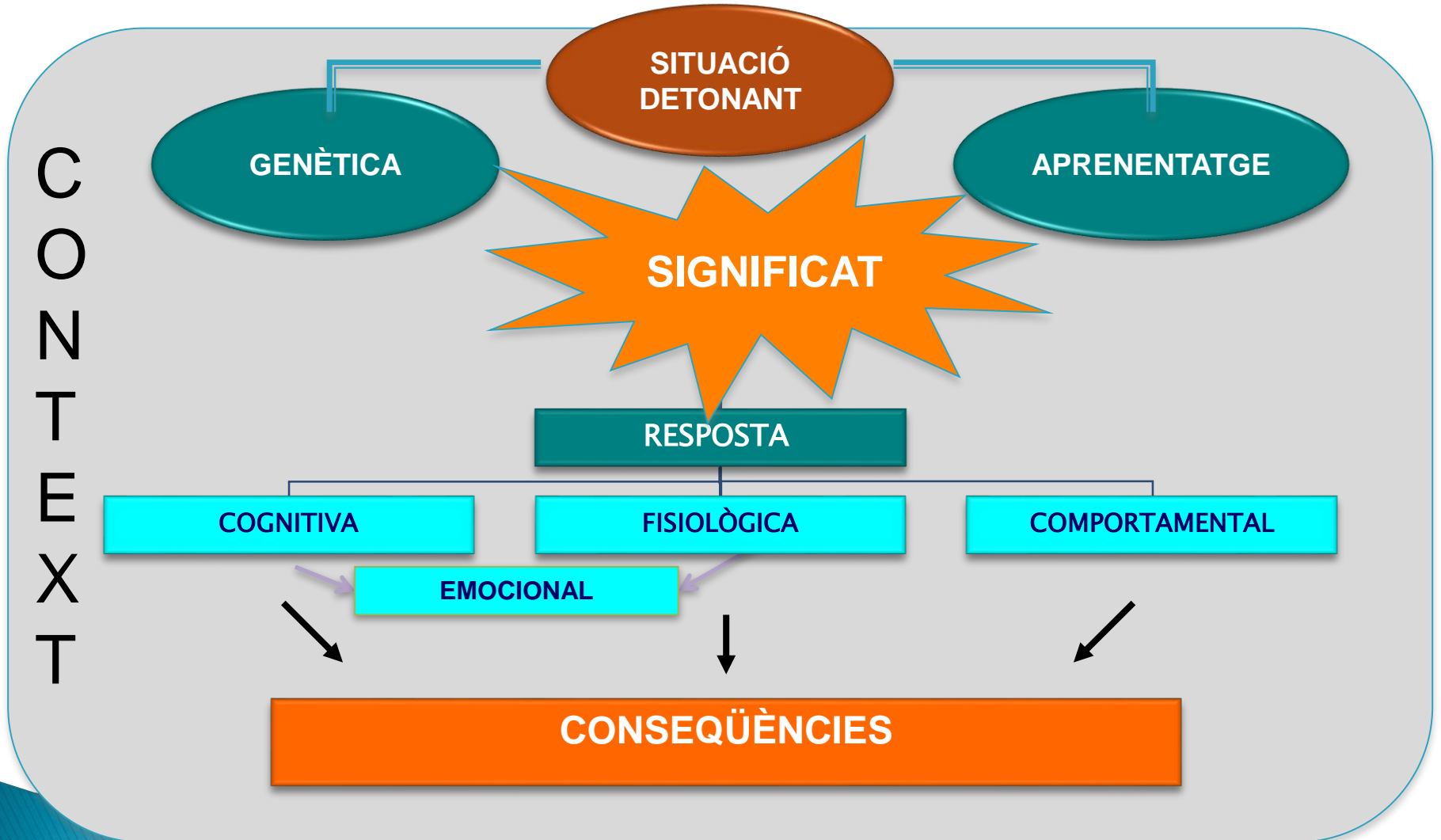
Per retrobar i acceptar els altres

Com a base de la interrelació i el desenvolupament individual i col·lectiu

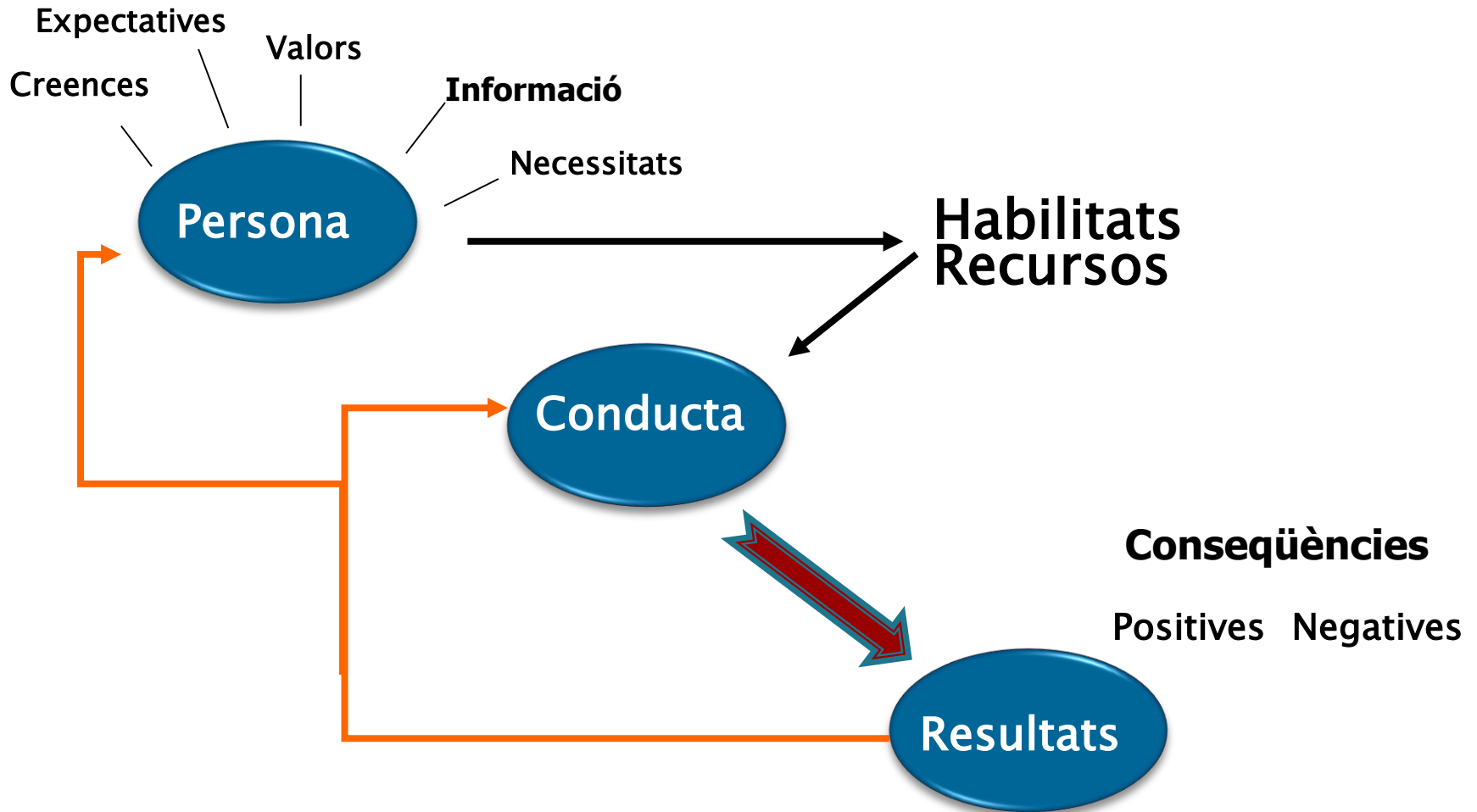


Adaptació pròpia de:  
Bachs i Darder, 2002

# LA RESPOSTA FUNCIONAL HUMANA



# ANÀLISI I DIAGNÒSTIC COMPORTAMENTAL

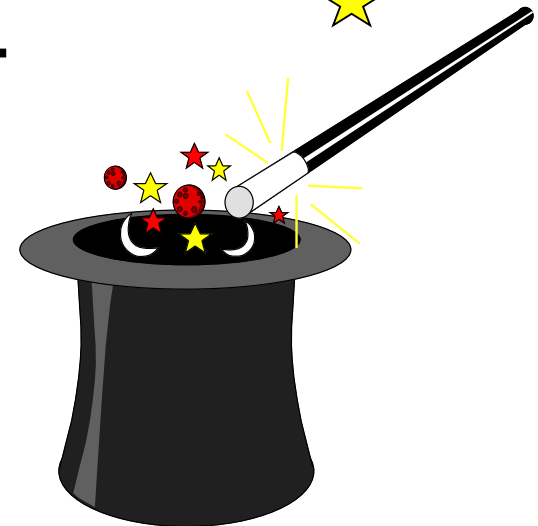


# PARAULES MÀGIQUES

**EMPATIA**

**ESCOLTA ACTIVA**

**ASERTIVITAT**





# EMPATIA

Només és possible des de:

L'ATENCIÓ, EL  
RECONeixEMENT DE L'ALTRE I  
L'ESCOLTA ACTIVA



# PROCÉS DE COMUNICACIÓ

“El fenómeno de la comunicación no depende de lo que se **entrega**, sino de **lo que le pasa** al que **recibe**, y esto es un asunto muy distinto a transmitir información”

Humberto Maturana





# LA COMUNICACIÓ ASSERTIVA

Posicionament empàtic

Regulació emocional

Comunicació verbal i no verbal

Escolta activa, la validació i el reforç

# PER TANT ...

Anàlisi de situació: On estem?

Objectiu: On volem anar ?

Persones

Valors, creences,  
actituds, percepció  
Expectatives  
Vivència del propi  
rol  
Competències

## COMPETÈNCIES

Cognitives

Emocional

Relacionals

Ètiques

Organització

## Objectius

Definició clara i correcta  
Comunicació  
Operativitat  
Recursos  
Procés: Etapes parcials  
Avaluació: Indicadors

## Comunicació

Formal – Informal  
El “feedback”  
Comunicació positiva

## Motivació

Identificació de Fortaleses  
Reconeixement  
Creativitat i errors  
Perseverància  
L'equitat

Resultats i Benestar

# EL BENESTAR I L'EFICÀCIA DE L'EQUIP

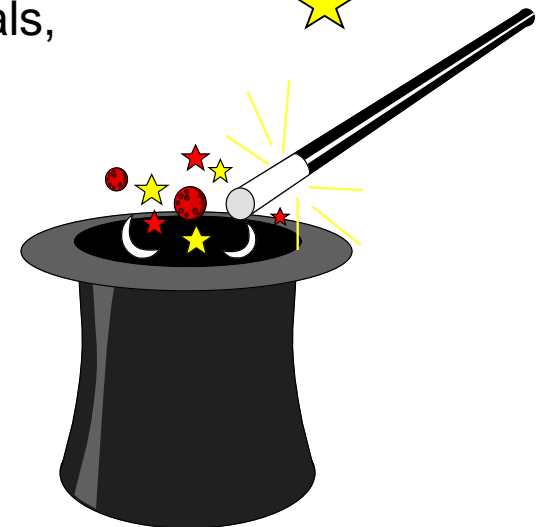
No sorgeixen de forma espontània

Són el resultat d'un treball constant i continuat

Són el resultat de l'aplicació de competències concretes

Estan condicionats per factors personals, grupals i organitzatius

Són també una qüestió de **valors**





**“No sólo fracasa la inteligencia individual,  
sino la inteligencia colectiva”**

**Marina, JA. La Inteligencia Fracasada: Teoría y práctica de la estupidez. Barcelona:  
Anagrama; 2004.**

