

“Emociones y manejo de situaciones críticas: a la búsqueda de los equipos de trabajo sanos e inteligentes”

Idoia Romo

Doctora en psicología- Consultora independiente

Idoiaromo@euskalnet.net

617332514

FLUIR

Csikszentmihalyi (1993)

Conceptos

- Emociones
- Situaciones críticas
- Equipos de trabajo
 - Proyecto
 - Cultura
 - Tipo de Organización
 - Cohesión y coordinación
 - Manejo de conflictos
 - Liderazgo
- Salud e inteligencia

Valores Sanitarios

- No sufren los cuerpos sufren las personas
 - Persona-Familia-Entorno
- El verdadero camino hacia el éxito no está en la estructura molecular de las personas, sino en el desarrollo de sus actitudes mas productivas y la identificación de recursos externos magníficos

Bibliografía

- “Seguridad en el paciente” **PETER PRONOVOST (2012)**
- “El arte de confiar en los demás” Pennebaker (1994)
- «El yo evolutivo». Csikszentmihalyi (1993) –FLUIR-
- “¿Por qué la cebras no tiene úlcera?” Spalovsky (1995)
- “Seamos optimistas” Taylor (1991)
- “Familias exitosas” Beavers (1995)
- “El viaje a la felicidad” Punset (2005)
- “Los secretos de la dirección” Costa y López (2009)

La atención sanitaria es un trabajo en equipo



- Los equipos toman decisiones sabias cuando se producen aportaciones diversas e independientes

Peter Pronovost (anestesista, experto en seguridad sanitaria)

– Universidad Johns Hopkins

TRABAJO EN EQUIPO

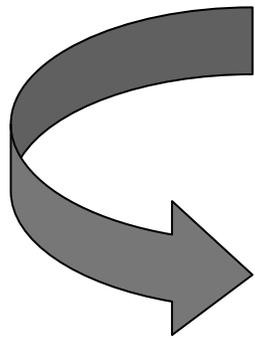


- ¿Has trabajado alguna vez en equipo?
- Enséñame las cicatrices

Ramón Bayes

CONOCIMIENTO

TIPOS DE CONOCIMIENTO

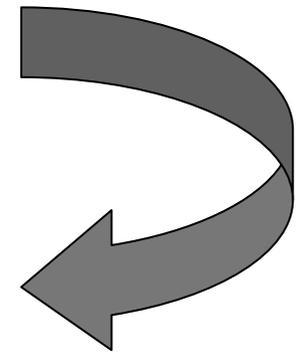


Intuitivo - Social

Lo que aprendemos por la familia, amigos, nuestro entorno, los mass media: TV, radio, prensa

Científico - Técnico

Lo que se demuestra por el método científico



Las **emociones** existen. Generan **sensaciones** en la persona; sensaciones que bien pueden ser **agradables** o **desagradables**. Las emociones se contagian. Las Emociones **existen** no se crean



INTELIGENCIA EMOCIONAL

“La habilidad de las personas para percibir, usar, comprender y manejar las emociones”

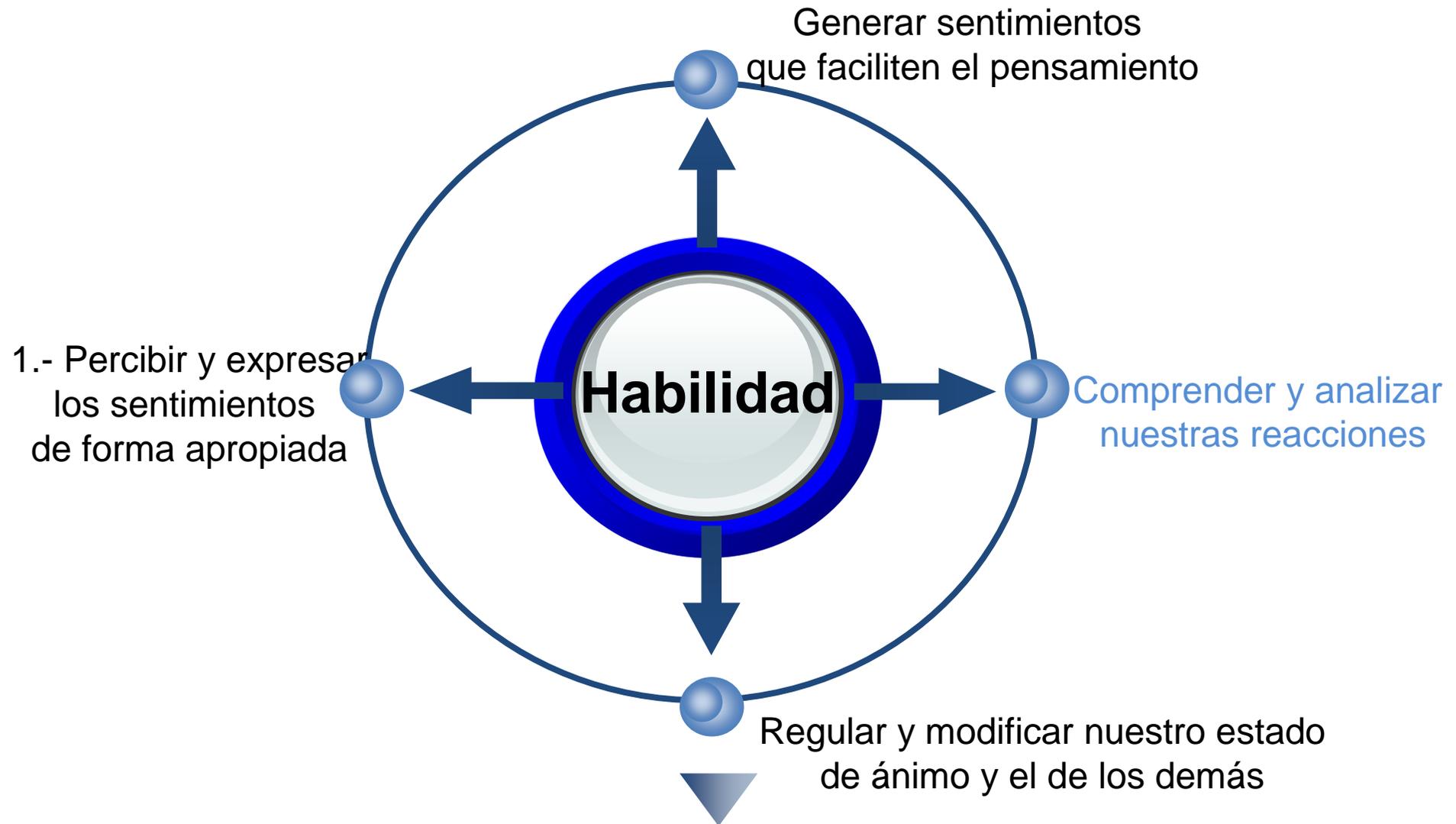
(Mayer y Salovey, 1997)

- **Percepción y expresión emocional:** reconocer de forma consciente nuestras emociones, identificar qué sentimos y ser capaces de darle una etiqueta verbal y una expresión emocional adecuada.
- **Comprensión emocional:** integrar lo que sentimos dentro de nuestro pensamiento y saber considerar la complejidad de los cambios emocionales.
- **Regulación emocional:** dirigir y manejar de forma eficaz las emociones tanto “positivas” (adecuadas al momento y situación) como “negativas” (inadecuadas al momento y situación).



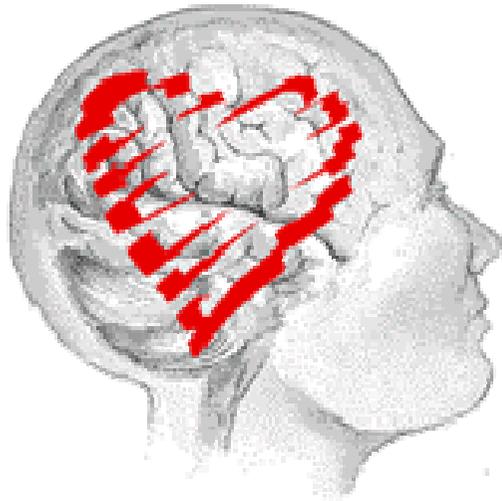
Además, conseguir esto con las demás personas

INTELIGENCIA EMOCIONAL



A través del estudio de los escenarios, que configuran cada emoción, vamos a ir adquiriendo estas destrezas

Para una adecuada regulación emocional es necesaria una buena comprensión emocional y, a su vez, para una comprensión adecuada y eficaz requerimos de una apropiada percepción emocional.



Sin embargo..., no es necesario lo contrario:

Personas con una gran destreza de percepción emocional carecen a veces de comprensión y regulación emocional.

Saber aceptar y usar emociones

- Diferencia entre conocimiento semántico abstracto y experiencial:

una cosa es saber lo que hay
que hacer y otra hacerlo

Saber aceptar y usar emociones: pensar

- El **miedo** orienta la atención a lo peligroso, alerta. Visión tunel
- Las **tristeza** orienta a pensar lo ocurrido, a analizarlo críticamente, cambiar planes
- El **enojo** focaliza la atención en el obstáculo y pensar como superarlo
- La **alegría** aumenta la creatividad y pensamiento abierto

Saber aceptar y usar emociones: expresar

- A.- Expresar es reforzar emociones
 - Reacciones expresivas o gestos:
 - Descargar enojo golpeando
 - Tristeza Llorando
 - Hablar repetidamente sobre el hecho refuerza emoción
 - Refuerzan emociones de tristeza o enojo
- B.- Hablar repetitivo y descarga intensifica emociones negativas: quemar a los otros
 - Sobre todo enojo, en menor medida la tristeza
- C.- Hablar y llorar aumentan apoyo social

Lo negativo es más fuerte que lo positivo

- Los hechos negativos provocan emociones negativas y disminuyen positivas
- **Hechos positivos** solo aumentan positivas
- **Emociones negativas** más rápidas y efectos a más largo plazo
- Acostumbrarnos a felicidad (equilibrio) y no a infelicidad (presencia amenaza)
- Emociones negativas y positivas son relativamente independientes

Regulación Emociones positivas

- Alegría, Orgullo
- Habla con otros/as y comparte tu alegría
- No hagas agravios comparativos ni confrontes a otros con sus fracasos
- Recuerda que hechos positivos tienen impacto limitado – son menos emocionantes
- Recuerda que por cada incidente emocional negativo se requieren 3-5 positivos para equilibrarlo

REGULACIÓN EMOCIONAL

La importancia de gestionar nuestros “secuestros emocionales”



Hoy la ira se apoderó de mí. No tuve opción de canalizarla, no podía frenarla, iba destrozando cada valla que le ponía para que no siga creciendo....perdí el control, me desconocí.

Poco a poco sentía como me iba encendiendo, sentía fuego en mi estómago, en mi cabeza, en mis ojos, en mis puños, en mi corazón, en mi alma...me consumía y no podía detenerme.

...

(El Blog de Jose Carlo)

“No son las grandes cosas las que terminan llevándonos al manicomio sino el cordón del zapato que se rompe cuando no tenemos tiempo para arreglarlo”

Charles Bukowski

Experiencia

- Personas expertas (mas de 10 años aprendiendo)
10.000 horas de trabajo, +/- una década
- Experta en “sumatorio de cutreces”, lo haces mal muy bien y estas encantada pues nadie te corrige “aquí lo hemos hecho siempre así”

Situación crítica

- Grado objetivo
 - Percepción
 - Nivel de experiencia

Somos falibles

Necesidad de un sistema que funcione

Éxito en situaciones críticas

- Situación crítica:
 - Persona experta: Resuelve a partir de poca información necesaria para la toma de decisiones, importancia de la intuición (basada en la experiencia científico-técnica) y poco tiempo para comenzar a actuar :

LA MEJOR SOLUCIÓN

Competencias profesionales



- Técnicas reductoras de ansiedad
- Estrategias de autorregulación cognitiva
- Habilidades en la Gestión del tiempo
- Estrategias de solución de problemas
- Habilidades de Comunicación e Información

TÉCNICAS

REDUCTORAS DE ANSIEDAD:

- Ansiedades profesionales
- Pautas de reconocimiento de reacciones específicas de cada persona
- Entrenamiento en respiración, relajación y visualización

ESTRATEGIAS DE AUTO-REGULACIÓN COGNITIVA:

Parada de Pensamiento
Reestructuración cognitiva
Autoinstrucciones

Solo con la imaginación
Podemos sentir estrés

20.000
pensamientos
diarios



HABILIDADES DE GESTIÓN DEL TIEMPO PERSONAL

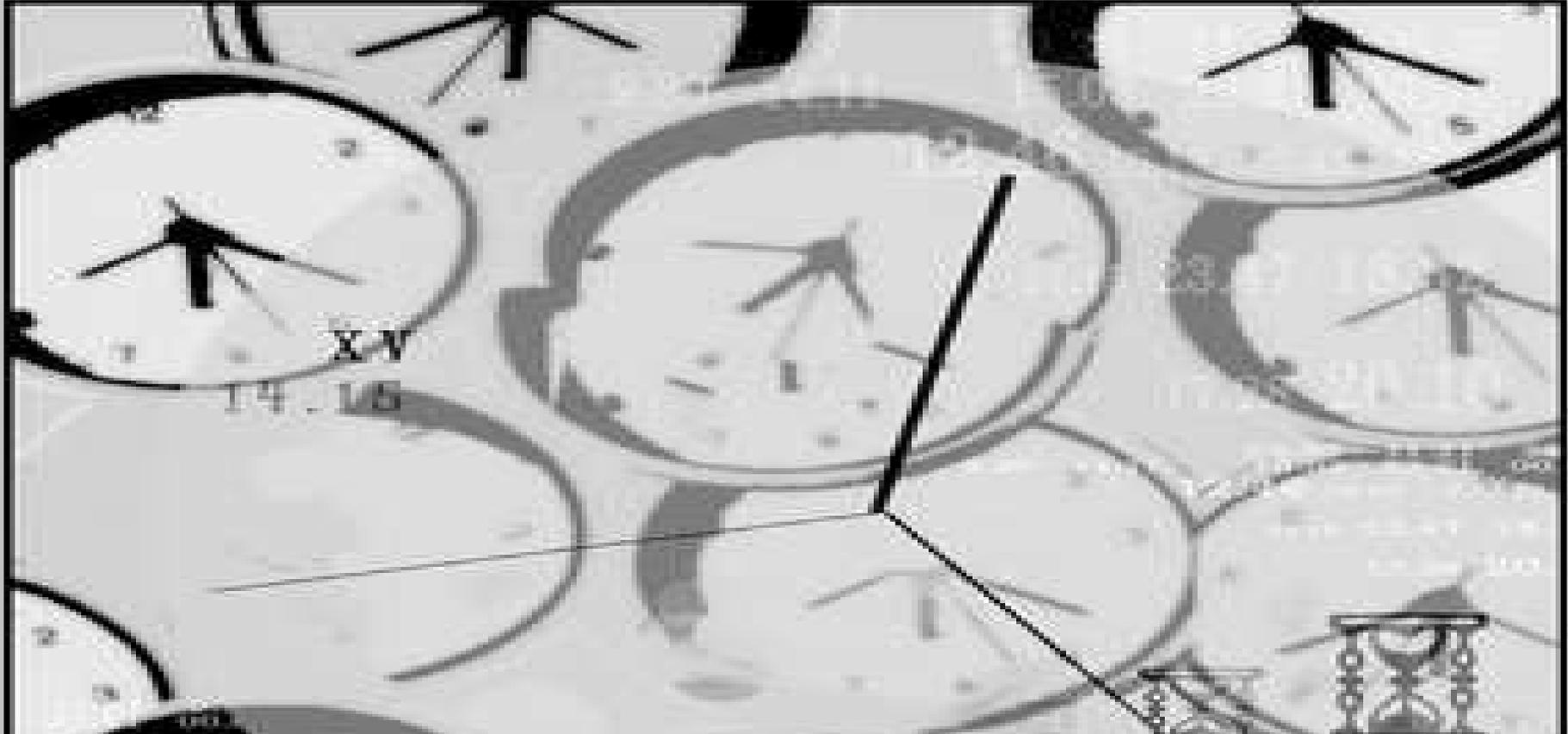


Nos proponemos objetivos personales
de buenas prácticas conductuales



Proceso de trabajo: tiempo y espacio

Cada persona avanza a su ritmo

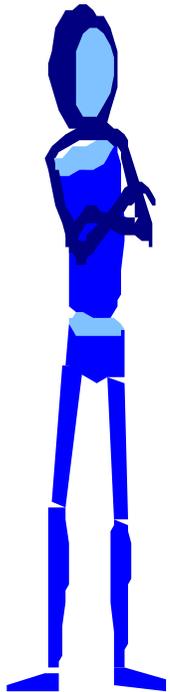


Persona y grupo: equilibrio de proceso de aprendizaje

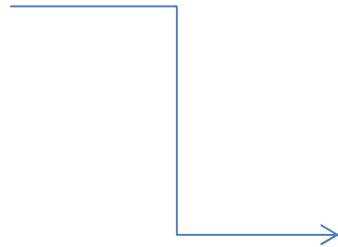


ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS:

- Metodología científica en la definición del problema
- Pasos para resolver un problema
- Eliminación de distorsiones cognitivas:
(generalización, ampliación del problema, minimización....)
- Introducción del enfoque paso a paso, lógico, positivo y optimista



OTEAR ayuda a resolver problemas



Observar

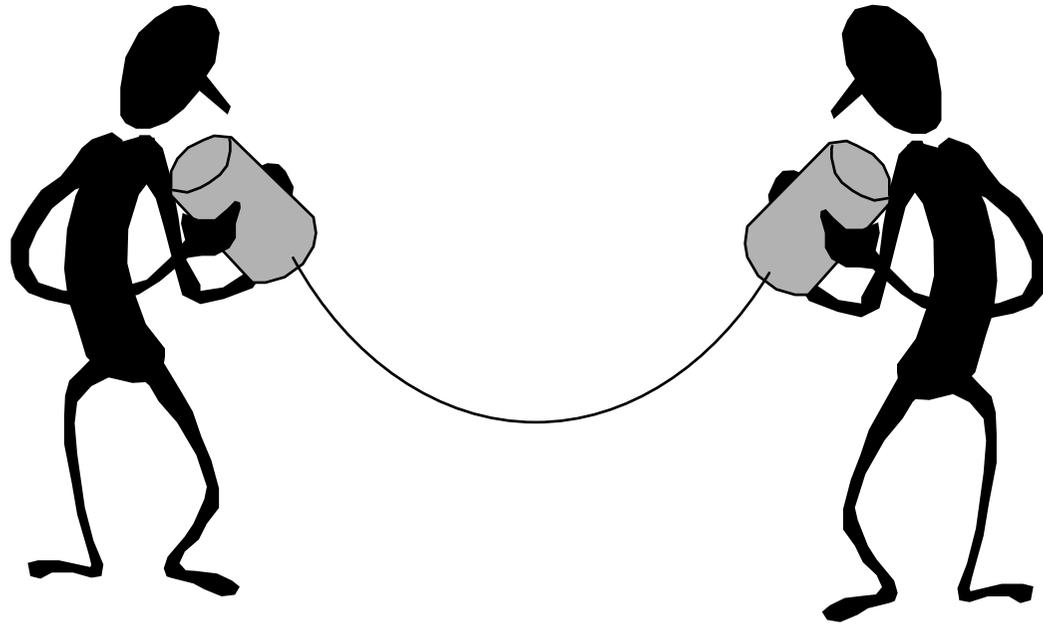
Tacto

Escuchar

Apoyar

Resolver

Habilidades de comunicación y negociación



Escucha activa – discusión – llegar a acuerdos

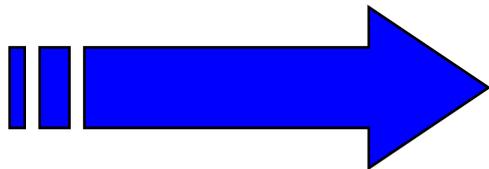
Equilibrio



Físico



Psicológico



Social



ONU

- Dos de cada tres conflictos importantes en el mundo tienen una dimensión cultural
 - Ban Ki-moon Secretario general de Naciones Unidas



Situaciones complejas

- Soluciones Instrumentales: técnico /científico
- Soluciones Afectivo /emocionales - Culturales
- Soluciones éticas

Instrumentales Técnicas

- Creando sistemas de trabajo
- Check list
- Comunicación abierta y fluida
- Formación continua experta
- Aprender de los errores como equipo

Conflictos afectivo emocionales

Buen diagnóstico

Prioridad

Circuito de influencia: que depende de mi o de nosotros

Contención emocional propia y grupal

Motivaciones/Valores/Proyecto/Cultura

Decisiones diligentes

Equipos de trabajo sanos e Inteligentes

Tienen un Proyecto medio y largo plazo compartido al 80% mas o menos

- Cultura: todas las personas que participan son importantes: CLIMA LABORAL Y SEGURIDAD como estrategia de trabajo
- Cohesión y coordinación
- Manejo de conflictos
- Claro Liderazgo

Respeto y equilibrio

Colectivismo - Individualismo

Masculinidad (instrumental) –
Feminidad (ternura/afecto)

No sufren los cuerpos sufren las
personas

25 aniversario de la asociación
española de enfermería de anestesia,
reanimación y terapia del dolor