

# Autoprotecció psicològica per a professionals d'emergències

[www.dipsalut.cat](http://www.dipsalut.cat)

ΑΞΙΟΣ



**AXIOS.CAT**

Support Psicològic a l'Administració  
UNITAT DE CRISIS I EMERGÈNCIES

[www.dipsalut.cat](http://www.dipsalut.cat)



**Dipsalut**

Organisme de Salut Pública  
de la **Diputació de Girona**

## 1. Introducció

Aquests dies, totes les persones que treballem en el món sanitari i a urgències/emergències ens enfrontem a un gran **REPTE: la COVID-19**

Per poder superar-lo, ens cal més que mai treballar en equip, protegir-nos i cuidar-nos.

Tothom -des del personal d'atenció directa fins als equips directius, serveis logístics i de suport- és imprescindible. La nostra feina és clau en aquests moments d'excepcionalitat, i per poder continuar fent-la bé i sense que ens passi factura ens hem de protegir, tant físicament com psicològicament: hem de cuidar-nos i cuidar els nostres companys i companyes.

La situació és la que és i no podem canviar-la, però sí que podem trobar recursos que ens ajudin a gestionar-la i a evitar l'aparició de posteriors trastorns psicològics (trastorns d'ansietat, per estrès post-traumàtic, *burnout*...).

Aquesta guia vol ser una caixa d'eines on trobar fàcilment tot allò que ens permet saber si, en algun moment, si nosaltres o algú del nostre equip estem sota els efectes de l'estrès i també dotar-nos dels instruments necessaris per afrontar-ho i poder continuar fent la nostra tasca.

## 2. Estrès i símptomes d'estrès

Donar resposta a les urgències/emergències és sempre un repte, un repte físic i emocional, que afrontem tant amb recursos materials com personals, i amb coneixements, habilitats i experiència.

Quan ens trobem davant d'una situació nova, imprevista i excepcional com la que estem vivint, és normal sentir que no disposem dels recursos materials i personals suficients per fer front a les demandes.

Això pot fer que interpretem la situació com amenaçant i llavors el nostre organisme elabora una **resposta d'estrès** que cal saber reconèixer per poder-la gestionar, i evitar així que interfereixi en la nostra tasca i que afecti la nostra vida professional i personal. És important també reconèixer-la en les persones amb què treballem per entendre determinades actituds i poder-les ajudar.

**Aquesta resposta d'estrès es manifesta a diferents nivells:**

FISIOLÒGIC	EMOCIONAL	COGNITIU	CONDUCTUAL
Palpitacions	Ansietat	Dificultat per concentrar-nos	Hiperactivitat
Opressió al pit	Por	Problemes en la presa de decisions	Bloqueig
Dificultat per respirar	Irritabilitat	Pensaments obsessius	Parla accelerada i/o entretallada
Tensió muscular	Canvis d'humor	Somnis recurrents	Crits
Mal de cap o d'esquena	Tristesa	Confusió	Agressivitat
Suor	Impotència	Estat constant d'alerta	Ordres i contraordres
Mareig	Vulnerabilitat	Sentiments d'irrealitat	Plors
Tremolors	Ràbia	Bloqueig mental	Males relacions amb companys/es
Nàusees, vòmits o diarrees	Desesperança		Impulsivitat
Insomni	Fredor emocional		Incapacitat per descansar
Esgotament	Pèrdua de control		
	Culpabilitat		

**Si identifiquem aquesta reacció d'estrès, no ens hem d'espantar ni negar-la, perquè no per això som uns mals professionals.**

**ÉS UNA RESPOSTA NORMAL DAVANT D'UNA SITUACIÓ EXCEPCIONAL**



## 3. Què podem fer mentre duri aquesta situació de crisi?

### 3.1. Recomanacions per a directius/ves i coordinadors/es d'equips d'intervenció:

- Dotar el personal d'**equips de protecció** individual adequats i de recursos materials i humans suficients perquè puguin desenvolupar la seva tasca de forma correcta i amb seguretat.
- **Màxima informació** al professional sobre la situació i la tasca que ha de realitzar. Rols i tasques ben definides (cada professional sap què ha de fer i com fer-ho i compta amb tots els recursos, els coneixements i les habilitats per fer-ho).
- **Elaboració de protocols i guies d'actuació** (per evitar el bloqueig en situacions d'alta càrrega emocional), així com plantilles, peticions i tot allò que faciliti la feina.
- **Rotació dels professionals** per zones d'alt i baix nivell de pressió (tractar pacients infectats/no infectats o greus/menys greus, pacients pal·liatius...).
- Habilitar **zones de descans** properes al lloc de treball, però lliures d'estímul estressants. Disposar d'un espai lliure d'estrès on els professionals puguin descansar, menjar, parlar, riure, plorar...
- Establir **horaris i torns de descans** que permetin la rotació entre equips i que en garanteixin un bon funcionament a nivell físicament i psicològicament.
- **Confort i cures**: establir períodes de temps per menjar, per parlar amb la família, per descansar un moment... durant la jornada laboral. Donar l'ordre de descans si cal (molts professionals en aquestes situacions presenten un alt nivell d'activació i no noten l'esgotament amb el risc físic, psicològic i per a la seguretat del pacient que això comporta). Facilitar la conciliació familiar. No es pot treballar bé si no estan cobertes les necessitats bàsiques.
- Potenciar el **treball en equip i la comunicació** fluï-

da i positiva entre professionals i amb els comandaments. Molts errors i conflictes són per problemes de comunicació.

- **Identificació precoç de conflictes** entre intervinents.
- Identificar **signes d'estrès** o d'impacte emocional en algun professional o en tot l'equip, i valorar la necessitat de suport psicològic en l'àmbit grupal o individual.
- Reconèixer la feina i reforçar la implicació personal i de la feina ben feta.

### 3.2. Recomanacions per a equips de treball:

- **Sumar esforços**: suport mutu en les diferents tasques que s'han de realitzar.
- Compartir **responsabilitats i consensuar decisions** difícils relacionades amb la vida i la mort, amb el triatge i la prioritització de recursos. Decisió consensuada per tot l'equip.
- Evitar **conflictes i enfrontaments** amb altres professionals.
- Ser **empàtic amb els companys** i les companyes. Compartir i expressar emocions: a ells els passa el mateix que a nosaltres.
- Identificar **signes d'estrès** i de sobrecàrrega emocional en els companys i companyes i donar-los suport. Entendre la irritabilitat i les expressions de ràbia i no prendre's l'enuig dels altres com una qüestió personal.
- **Desmobilització**: establir un petit espai de temps al final de la jornada laboral i abans de marxar cap a casa, on tot l'equip pugui parlar de qüestions tècniques, d'emocions i experiències viscudes en un ambient relaxat, constructiu i de suport mutu.



### 3.3 Recomanacions i autocures per a professionals:

- Reconèixer la nostra **resposta d'estrès**. No ens hem d'espantar ni negar els signes i els símptomes que apareixen, cal donar-nos permís per estar sota l'efecte de l'estrès. Si reconeixem i acceptem les seves manifestacions en nosaltres mateixos i en els altres, podrem afrontar el seu impacte emocional, recuperar-nos abans, evitar que interfereixi en la nostra tasca i no personalitzar les reaccions dels altres.
  - Evitar **"l'efecte esponja"**, és a dir, la sobre-implicació emocional i la identificació amb els pacients i els familiars. Empatia sí, efecte esponja no.
  - Conèixer els **límits propis i de la nostra tasca** i tenir expectatives ajustades.
  - Aplicar **tècniques d'afrontament de l'estrès** i recursos que ens han estat útils en situacions similars (STOP -cal tenir uns minuts per parar, respirar fons i pensar en allò què ens està fent sentir malament i com solucionar-ho-; tècniques de respiració i de relaxació, prendre'ns un moments de descans , parlar-ne...).
  - Dedicar un temps per apoderar-nos, per **afrontar els pensaments** i les creences negatius i reconnectar amb els nostres propis recursos positius. Tractem-nos bé, i fem que el diàleg intern sigui positiu.
  - Fer servir el **sentit de l'humor**.
  - Respectar els **torns de descans**.
  - Si, tot i així no ens veiem capaços d'afrontar una situació, cal **ser rellevats**.
  - **Empatitzar** amb els membres de l'equip, intercan-
- viar informació, i expressar les frustracions i els èxits.
  - **Escoltar** les necessitats pròpies. Cuidar-nos i mantenir uns hàbits de vida saludables:
  - **Menjar**: durant períodes d'estrès agut les fonts de sals minerals i vitamines poden ser insuficients: s'aconsella la ingesta de quantitats més elevades de fruita fresca, fruita seca, verdures, proteïnes... i el consum de líquids (aigua, suc natural, infusions, begudes isotòniques). Cal moderar el consum de sucre i cafeïna.
  - **Exercici físic**: ens ajuda a alliberar l'excés de "subproductes de l'estrès" i a mantenir tonificat l'organisme i, per tant, a sentir-nos millor.
  - **Dormir** les hores suficients (un mínim de 7 h) i bé per recuperar-nos i prevenir un esgotament físic, psíquic i emocional.
  - **Distreure'ns**, divertir-nos, fer activitats que ens resultin agradables. Relaxar-nos.
  - **No aïllar-se**: parlar-ne amb els companys/es, família, amics/gues...
  - Evitar **consum de begudes alcohòliques, fàrmacs o altres drogues** per evadir-nos momentàniament del patiment, "relaxar-nos", o "activar-nos". Aquestes substàncies no canvien la realitat i eviten utilitzar altres recursos d'afrontament positius. A més, ja sabeu que tenen uns efectes negatius importants que s'accentuen en situacions ens les que estem més vulnerables.
  - Demanar **ajut professional** si aquesta resposta d'estrès s'allarga i/o interfereix en la nostra vida personal, familiar i laboral



## 4. Tècniques de gestió de l'estrès

### Accions concretes:



• Davant de pensaments automàtics negatius i les creences negatives (com ara “ho faig malament”, “no faig prou”, “és culpa meva”, “no me’n sortiré”...), **cal dir aturar-se i dir “stop”**. Parem, respirem fons i els OBSERVEM-LOS, sense que ens atrapin, ja que creen un cercle viciós. Aquests pensaments negatius NO SÓN LA REALITAT, si els qüestionem no tindran tant poder sobre nosaltres. A més en lloc, en comptes d’apoderar-nos, ens fan sentir insegurs i amb baixa autoconfiança i autoestima.



• Podem pensar què és el que ens fa sentir malament i com solucionar-ho. I també **pensar en positiu**: els errors són una oportunitat per millorar



• Reconnectem amb els recursos propis i siguem amables amb nosaltres mateixos. Podem emprar **autoinstruccions positives** com ara “Ho estic fent bé”, “respiro profund i amb calma tres vegades”, ...



• Si tot i això el pensament negatiu no s’atura, puc emprar tècniques de **descentrament** que em distreguin del pensament obsessiu, com ara cantar interiorment, comptar a l’inrevés (del 100 al 0), canviar d’activitat... Les **visualitzacions positives**, juntament amb les respiracions conscients, ajuden a reequilibrar el nostre organisme (cos i ment).



• Busquem un **ESPAI DETOX**: prendre’s un moment de descans per desconnectar de l’estrès i connectar amb els recursos propis: relaxar-se a la sala de descans, fer uns minuts de respiracions conscients, escoltar una música que sigui especial, visualitzar algun lloc o una persona especial... Crear un GRUP DETOX o grups d’ajuda mútua per descomprimir, expressar frustracions, fer ús de l’humor, donar-nos suport...



• **Respiració conscient**: puc fer un minut, dos minuts, cinc minuts de meditació centrada en la respiració. Em centro en com la panxa surt quan inspiro, i com entra quan expiro. Puc visualitzar un color que em calmi, o algú a qui estimi, per conrear emocions positives que m’asserenin.



• **Mindfulness o atenció plena**: pots practicar l’atenció plena en l’aquí i en l’ara; per tornar així de nou al present quan els pensaments negatius ens desbordin i reconnectar amb els nostres recursos positius. Per exemple, cada vegada que et rentis les mans para atenció en la temperatura i la textura de l’aixeta, en el so i la temperatura de l’aigua, en l’aroma i la suavitat del sabó, en el suau moviment de les teves mans... i nota com l’aire que respires, que entra i surt suament de l’organisme.

## 5. I quan tot hagi passat...

Sovint els professionals que treballem en el món sanitari i en emergències ens focalitzen en la tasca que hem de realitzar, ens "anestesiem" emocionalment i som capaços de fer la nostra feina malgrat que suposi una gran càrrega física i emocional. En aquests casos **les reaccions d'estrès apareixen un**

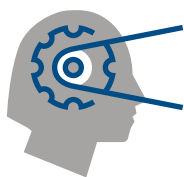
**cop finalitzada la situació de crisi** i, per tant, potser quan tot això passi ens cal també suport psicològic en forma de **sessions grupals o individuals** per identificar i treballar situacions d'impacte emocional, ja sigui en l'àmbit grupal (defusing, debriefing) o **de manera individual**.

## 6. Primers auxilis psicològics (PAP)

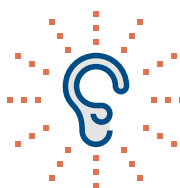
Són un conjunt de tècniques de suport per ajudar a les persones a fer front a les conseqüències derivades de l'exposició a un esdeveniment de gran poten-

cial traumàtic i **potenciar i activar el funcionament adaptatiu**, les habilitats i els recursos d'adaptació propis.

### Accions principals:



**OBSERVAR:**  
valoració de l'entorn i de l'estat psicològic inicial.



**ESCOLTAR:**  
escolta activa per detectar les necessitats. L'escolta activa ja és una catarsi.



**CONNECTAR**  
i establir un bon rapport terapèutic amb l'altre i l'entorn, per a un bon desenvolupament i resultats de la tècnica.



## Què podem fer?



• **Contacte i acostament:** presentar-nos, explicar qui som i quina és la nostra tasca, escoltar de forma activa, transmetre sensació de calma, tranquil·litat i seguretat.



• **Seguretat i comoditat:** observar que l'entorn aporta seguretat (a nosaltres mateixos i a la persona) i que resulti un espai còmode (bona ventilació, lliure de sorolls...). Mantenir les necessitats bàsiques garantides.

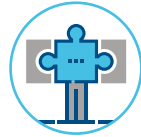


• **Estabilització:** si observem simptomatologia aguda (ansietat, hiperventilació, pensaments obsessius, atacs d'ira...), cal que apliquem alguna tècnica de relaxació, oferim beure (infusió, brou...) i/o menjar lleuger, fem una pausa, garantim el descans, escoltem música, sortim a caminar, donem espai per a la ventilació, aturem el pensament i reconduïm/reestructurem el discurs racionalment, proporcionem calidesa...



• **Recollir informació:** cal estar sempre pendents de recollir tota la informació possible de la persona i

l'entorn. És una tasca que en cap moment deixem de fer, a l'igual que cobrir les necessitats bàsiques i avaluar l'estat psicològic. La recollida d'informació ens proporcionarà descobrir les necessitats i les preocupacions més immediates de l'altre.



• **Assistència pràctica:** cercar entorns on la persona se senti útil i pugui ser proactiva.



• **Connexió amb suports socials:** avaluar la xarxa de suport i connectar la persona amb la xarxa més segura.



• **Informació d'afrontament:** oferir pautes d'autocures (alimentació, son-vigília, exercici físic...).



• **Enllaços amb serveis de col·laboració:** si la simptomatologia no millora o la persona té una manca de xarxa de suport o es detecta algun altre factor de risc que la deixi en un estat de vulnerabilitat, cal derivar-la al servei de suport més adient (serveis socials, metge de capçalera, psicòleg...).

## Què NO hem de fer?

• **Jutjar, culpabilitzar**

• **Discutir** amb la persona si està alterada

• Intentar fer-la entrar en raó amb **consells** o explicacions

• **No permetre el plor** o altres manifestacions de dolor

• Mentir, **donar informació que no tenim** i/o crear falses esperances

• **Evitar determinades expressions:** "Tranquil, el temps ho cura tot", "Sé com et sents"

• **No pressionar** ni forçar la expressió emocional

Ens trobaràs a:

**Parc Científic i Tecnològic de la Universitat de Girona**  
**Edifici Jaume Casademont**

C. Pic de Peguera, 15 – La Creueta  
17003 Girona- Tel. 972414720  
info@dipsalut.cat

**www.dipsalut.cat**

