



Càpsules formatives

**Formació per a la moderació de GAM
de Benestar emocional**

El document *Càpsules formatives – Formació per a la moderació de GAM de benestar emocional* és una adaptació de Salut Mental Catalunya del document original *Càpsules Formatives - Formació per a la moderació de GAM de salut mental en primera persona*, producte del projecte Activa't per la Salut Mental.

El material original fou elaborat per ActivaMent Catalunya Associació i Spora Sinergies SCCL.



Índex

1. PRESENTACIÓ	3
2. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE EL COMPROMÍS D'ASSISTÈNCIA	6
3. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE LA NORMA DEL RESPECTE	8
4. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE LA NORMA D'INCLUSIÓ	11
5. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE LA NORMA DE CONFIDENCIALITAT	14
6. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE LA COMUNICACIÓ EFECTIVA: EMPATIA, ASSERTIVITAT I ESCOLTA ACTIVA	16
7. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE COMUNICACIÓ NO VERBAL I EL SILENCI	24
8. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE GESTIÓ DE CONFLICTES	29
9. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE EMPODERAMENT	37
10. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE RESILIÈNCIA	43
11. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE RECUPERACIÓ	49
12. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE SUÏCIDI	55
13. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE DOL	60
14. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE CONSUM DE TÒXICS	70

1. PRESENTACIÓ

Les càpsules formatives constitueixen un material complementari al Manual de Formació per a la moderació de GAMs de Benestar emocional. Tanmateix aquest document està pensat per a poder funcionar de manera autònoma, per a que qualsevol participant dels GAMs el puguin utilitzar com a recurs d'aprenentatge. Les càpsules ofereixen informació, consells i continguts teòrics amb una orientació pràctica. Permeten aprofundir en el nostre coneixement del funcionament del grup i l'abordatge de temes sensibles o situacions complexes que solen presentar-se als GAMs i que no sempre són fàcils de gestionar.

1.1 QUÈ SÓN LES CÀPSULES FORMATIVES?

Les Càpsules Formatives són una eina per a facilitar la moderació i per afavorir la reflexió grupal sobre les dinàmiques, els temes i la gestió del suport mutu. Aporten conceptes i recursos pràctics que afavoreixen el bon funcionament dels grups. Aquest document presenta una sèrie continguts, agrupats de manera temàtica, amb els que podem:

Objectiu General:

- Aprofundir els nostres coneixements sobre temes i situacions comuns als GAMs.
- Reflexionar col·lectivament, quan sigui necessari, sobre com abordar temes sensibles, millorar la comunicació grupal o aplicar millor les normes bàsiques.

1.2 A QUI VAN DIRIGIDES LES CÀPSULES FORMATIVES?

En primer lloc, les Càpsules Formatives van dirigides a totes les persones que vulguin assumir el rol de moderadores d'un grup. És un material que es recomana llegir i conèixer a qui desenvolupen aquest rol, per saber quines eines tenim a la nostra disposició, en cas de ser necessari. Per exemple, per saber de quina manera abordar un tema sensible quan aparegui a una sessió de GAM.

En segon lloc, les càpsules estan dirigides a totes les persones que participen d'un Grup d'Ajuda Mútua. En aquest cas, no és obligatori llegir-se aquest material ni conèixer quines càpsules n'hi ha, atès que tan sols les farem servir si fos necessari; per exemple, si surt el tema del suïcidi al GAM i no sabem com abordar-lo.

Ara bé, es recomana la seva lectura a totes les persones que participen d'un GAM. Quant més gran sigui el bagatge de coneixement sobre la moderació i dinàmiques grupals de totes les participants, més fàcil serà que el grup funcioni adequadament i que puguem resoldre les dificultats quan apareguin.

1.3 QUAN S'HAN D'UTILITZAR LES CÀPSULES FORMATIVES?

Les càpsules s'han de fer servir quan al grup hi ha dificultats de funcionament o s'ha d'abordar un tema i no sabem com fer-ho. Especialment, quan detectem la necessitat de fer un **GAM amb Contingut Formatiu**; és a dir, quan ens adonem que a les sessions hi ha alguna dificultat recurrent en les dinàmiques, les relacions o l'abordatge d'un tema, i el propi grup no troba la manera de resoldre-la.

Quan succeeix una situació així, podem buscar entre les diferents càpsules el contingut concret a partir del qual farem una sessió d'aprenentatge i reflexió grupal (això és un GAM amb contingut formatiu).

Evidentment, aquest document no és exhaustiu, en el sentit que no resol tots els temes ni situacions que es poden presentar en un GAM. Si no trobem el contingut concret que necessitem, podem elaborar-nos un material semblant, seguint els models que es presenten a les càpsules.

1.4 QUINS TIPUS DE CÀPSULES FORMATIVES HI HA?

Aquest document inclou 13 càpsules formatives, agrupades temàticament d'acord a la seva utilitat o necessitat de coneixement a la que responen. Totes elles brinden eines per a que el grup pugui fer front a dificultats habituals en el funcionament dels GAMs o per respondre a necessitats de coneixement dels seus membres:

○ **L'aplicació de les normes bàsiques**

- El compromís d'assistència
- La norma de respecte
- La norma d'inclusió
- La norma de confidencialitat

○ **La comunicació al GAM**

- La comunicació efectiva

- La comunicació no verbal i el silenci
- La gestió de conflictes

- **El GAM com espai de creixement personal**
 - L'empoderament
 - La resiliència
 - La recuperació

- **L'abordatge dels temes sensibles**
 - El suïcidi
 - El dol
 - El consum de tòxics

2. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE EL COMPROMÍS D'ASSISTÈNCIA

Objectius:

- Reflexionar sobre la flexibilitat i límits de la norma de Compromís d'Assistència.
- Conèixer diverses solucions per aplicar la Norma de Compromís d'Assistència a situacions concretes.

Missatges clau:

- Flexibilitzar les normes afavoreix la seva aplicació i el seu acompliment.
- El compromís d'assistència no significa assistir a totes les sessions o ser present a les sessions senceres.
- Hi ha persones que necessiten un GAM però no poden garantir la seva continuïtat.
- Ser inclusius pot requerir un esforç extra amb aquelles persones que tenen el seu temps compromès a altres responsabilitats.

Què són i què no són les Normes Bàsiques?

Les Normes Bàsiques estan pensades com eines que possibiliten el funcionament dels grups, afavorint l'assoliment dels objectius d'un GAM i ajudant a garantir el benestar de les persones que hi participen. Les normes no són un dogma, són un instrument pràctic nascut de l'experiència.. Per tant, hi haurà un marge d'adaptació de les normes a les necessitats del grup. Quan ens posem a fer GAM, acostumen a aparèixer dubtes en relació a l'acompliment de les normes bàsiques i/o a la seva aplicació a situacions concretes. Serà el conjunt del grup qui decidirà sobre les adaptacions concretes de les normes. La responsabilitat és grupal i compartida.

Què fem quan una persona pot assistir intermitentment?

Hi ha moltes situacions a la vida que poden fer que no disposem d'un horari fix cada setmana per assistir al grup. Per exemple: una feina amb torns rotatius, tenir la custòdia compartida dels fills, etc. Això suposa que aquestes persones podran assistir al GAM de forma regular però amb una freqüència diferent.

Cal recordar que si una persona del grup es perd quelcom important o significatiu que s'hagi explicat a una sessió, li haurém de tornar a explicar per tal de ser inclusives..

Depenent dels temes tractats, pot no ser simple repetir un contingut exposat.

La recomanació és permetre que s'incorporin al GAM les persones que ho necessiten.

Però és el grup qui haurà de decidir si és un moment adient o no per permetre la participació de persones que hauran de tenir una assistència intermitent. En aquests casos, s'hauria de valorar el compromís de la persona d'assistir els dies que sí pot fer-ho.

Què fem quan no es pot garantir la continuïtat

Hi ha situacions que fan que una persona que necessita formar part del GAM no pugui garantir quan de temps hi assistirà. No sempre sabem quan de temps podem agafar un compromís. Pot ser que no depengui de la seva voluntat sino de causes externes.

Per exemple, perquè estigui a l'espera dels horaris d'una nova feina.

Es recomana que, si el grup no està travessant un moment especialment difícil, i pot assumir una persona temporal, doni resposta a aquestes demandes.

Què fem quan no es pot assistir la sessió sencera

Sovint es dona la situació que una persona que voldria participar al GAM no pot estar tot el temps que duren les sessions. Pot ser que hagi d'arribar cada dia tard o hagi de marxar sempre més d'hora. Això pot ser per motius laborals, familiars, de transport públic, etc.

Novament, es recomana ser inclusives, però totes les persones del grup hauran de ser conscients d'aquesta situació. Si bé, el flux de les converses no es pot preveure, totes han de tenir present que els temes importants o delicats, per no haver de repetir-los, és millor tractar-los dins de l'horari que tothom hi és al grup.

3. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE LA NORMA DEL RESPECTE

Objectius:

- Reflexionar sobre la flexibilitat i límits de la norma de Respecte.
- Conèixer diverses solucions per aplicar la norma de Respecte a situacions concretes.
- Aprendre algunes maneres de compartir el propi bagatge de coneixements, sense donar consells.

Missatges clau:

- No poder acomplir la Norma de Respecte no significa no respectar-la.
- Hi ha maneres de dir què creiem que li pot servir a una altra persona, sense aconsellar.
- Les paraules poden ferir-nos sense que hi hagi intenció de fer-nos mal.
- El malestar s'ha de reconèixer i atendre.
- Hem d'aprendre a revisar les maneres com ens expressem, des de l'empatia i no des de la culpa.

Què fem quan una persona diu grolleries, paraulotes, o utilitza expressions grolleres

Les grolleries, paraulotes o les expressions grolleres no sempre són una manca de respecte. Aquestes maneres de parlar poden significar moltes coses o tenir diferents explicacions. Una paraulota pot resultar una grolleria depenent del context. Hi ha persones per a les quals, al seu context, certes paraules no són grolleres, per exemple pel seu origen cultural i lingüístic. Si considerem que no és un comportament apropiat, el millor és dir-li a la persona que ho fa, però sense censurar l'acció com una grolleria.

Algunes persones no poden evitar dir paraules grolleres (o donar-se cops o escopir al terra). Són comportaments compulsius, no controlats, que no depenen de la seva

voluntat. Per exemple, qui té un Síndrome de Tourette. Si som un GAM de Benestar emocional, hem d'estar preparades per adaptar les dinàmiques a aquesta situació. Els comportaments compulsius poden generar molta vergonya a qui els pateixen. Com gestionar les emocions que mouen a totes les participants pot ser un tema del GAM.

Com compartir la pròpia experiència, sense aconsellar

Als grups sovint apareix un dubte: si no puc donar consells... com puc fer servir la meva experiència per ajudar? La resposta és simple: parlant en primera persona. Sempre podem compartir els nostres aprenentatges a la vida si creiem que poden ser de profit pel grup o per a algú. Ara bé, servir de referència no significa que sapiguem més que l'altra persona que necessita o que li ajudaria.

El que s'ha de fer és dir que ens ha ajudat a nosaltres i perquè, o que ens ha anat malament i perquè. I el que no s'ha de fer és dir-li a algú que ha de fer o que no ha de fer.

Què fem quan un comentari o idea genera patiment

De vegades succeeix que quelcom que diem o fem fa sentir malament a un membre del grup: els judicis de valors (inconscients), les bromes inoportunes, els prejudicis que encara no ens hem revisat... poden fer mal. I a l'inrevés, en ocasions poden ferir-nos les paraules o expressions dels demés, tot i que ens respectin molt.

Tot i que no siguem conscients moltes paraules o expressions van carregades de judicis de valor. Cal aprendre a revisar-nos i corregir la manera com parlem. El més important és validar a la persona que expressa el seu malestar pel que s'ha dit o fet, i no negar-ho.

Com ens hem d'ajudar a revisar les maneres de parlar

El grup tampoc ha de jutjar la persona que ha pogut ferir una altra sense intenció. Es tracta d'aprendre del que ha succeït, per a no repetir-ho, però no de fer sentir malament a qui ho hagi pogut fer. La culpa no és una eina pedagògica, cal entendre què ha passat.

La millor manera de revisar-nos, és escoltar la persona ferida per saber com li agradaria que s'hagués dit o expressat la idea per a no sentir-se ofesa.

4. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE LA NORMA D'INCLUSIÓ

Objectius:

- Reflexionar sobre la flexibilitat i límits de la norma d'Inclusió.
- Conèixer diverses solucions per aplicar la norma d'Inclusió a situacions concretes.
- Millorar la nostra capacitat per ser inclusives i promoure la inclusió als Grups d'Ajuda Mútua.

Missatges clau:

- Flexibilitzar les normes afavoreix la seva aplicació i el seu acompliment.
- El repartiment equitatiu del temps per als torns de paraula s'ha de pensar de manera transversal, al llarg de diverses sessions, no per a cada dia.
- És important convidar, però no forçar a parlar-ne. Cada persona triga el temps que necessita per obrir-se al grup.
- Les habilitats socials s'adquireixen i desenvolupen exercint-les.
- Es recomanable reservar un moment al final de cada sessió per afavorir l'expressió de qui hagin participat menys.

La gestió del temps

Totes les persones podem travessar moments en els quals un patiment, preocupació o emoció intensa ens genera la necessitat de desfogar-nos, de ser escoltades, consolades, etc. La necessitat de que ningú acapari massa el torn de paraula és quelcom que s'ha de cuidar al llarg de les sessions, no un dia concret.

Si algú es troba especialment malament i/o requereix d'un recolzament extra per part del grup, atorgar-li més temps en una sessió (o unes sessions) és fonamental per ser inclusives. Distribuir els temps dels torns de paraula no és incompatible amb la flexibilitat. La necessitat de

les persones que hi formen part és el barem principal per repartir el temps per parlar-ne.

Als grups, algunes persones som més xerraires que d'altres. En ocasions, podem menjar-nos el temps de participació possible de la resta. A més, poden veure's afectades especialment aquelles persones amb menys facilitat per parlar en públic.

Quan ens adonem, podem fer explícita la situació i obrir la participació a la resta del grup. Però no sempre som conscients que succeeix això. Una manera simple de minvar aquest efecte consisteix en reservar 15 o 20 minuts al final de cada sessió per convidar, sense obligació, a comentar o obrir un nou tema a les persones que hagin participat menys. Es pot preguntar: *“Els qui heu parlat menys, hi ha quelcom que vulgueu comentar o explicar?”*

Quan una persona no parla

De vegades, venen al GAM persones que assisteixen a les sessions i no parlen. En ocasions, ho fan al llarg de setmanes o mesos. Sabem que parlar no és obligatori, però al grup pot generar-li certa dificultat la inclusió.

Cal recordar i fer explícit que cada persona requereix el seu temps per poder obrir-se i compartir la seva vida amb altres persones que no coneix. Podem preguntar, un cop i sense insistència, si la persona se sent bé al grup, posant de manifest que pot prendre's tot el temps que necessiti i que escoltar és també una manera vàlida de participar-hi.

Les dificultats per seguir la conversa

Sovint als GAM de benestar emocional, nosaltres mateixes o altres companyes, ens trobem en un moment que resulta difícil seguir una conversa, ja sigui, per exemple, per fluctuacions de l'estat d'ànim o per situacions de patiment emocional intens.

Precisament, participar d'un grup és una manera d'anar, paulatinament, superant aquesta dificultat. Les

habilitats socials s'adquireixen o recuperen exercint-les.

Es recomana, especialment, contextualitzar la conversa, tornar a exposar temes passats que ajudin a entendre de què s'està parlant, utilitzar la mirada com estratègia d'inclusió i forma de convidar a participar.

Si som una entitat i/o un col·lectiu que fa més activitats, es recomana promoure la participació també a aquests espais. La varietat i constància de les relacions socials afavoreix el nostre benestar.

5. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE LA NORMA DE CONFIDENCIALITAT

Objectius:

- Reflexionar sobre la flexibilitat i límits de la norma de Confidencialitat.
- Conèixer diverses solucions per aplicar la norma de Confidencialitat a situacions concretes.
- Conèixer eines bàsiques per respectar la Confidencialitat en cas d'una situació de patiment emocional intens.

Missatges clau:

- Flexibilitzar les normes afavoreix la seva aplicació i el seu acompliment.
- Els pactes previs i les dades de persones referents són eines que ens permeten respectar la confidencialitat en cas d'una situació de patiment emocional intens.
- La Confidencialitat també s'ha de cuidar quan les persones del GAM fan un acompanyament a un dels seus membres.

Com actuem en cas de patiment emocional intens d'un membre

Qui assistim a un GAM no estem exemptes de tenir patiment emocional intens. De vegades, altres veuen aquestes situacions abans que nosaltres mateixes. La situació pot requerir d'atenció professional, del recolzament familiar i/o d'un suport que va més enllà de la que el propi grup pot oferir.

Per respectar la confidencialitat la millor estratègia són els pactes previs. Adjunt a la Guia per als Grups d'Ajuda Mútua trobaràs un model de full per recollir dades de Persones Referents (a qui trucar en cas de preocupació pel benestar de la persona) i d'accions a seguir

recomanades per la pròpia persona. Si omplim aquest full, sabrem que el GAM actuarà d'acord a les nostres preferències en els moments més delicats pel nostre benestar.

La confidencialitat a l'acompanyament

De vegades, les persones que som membres d'un GAM passem èpoques en les que no podem assistir a les sessions, per malestar emocional o altres motius personals que ens dificulten la vida. En aquestes situacions, sovint els grups s'auto-organitzen per fer un acompanyament. Per exemple, fent visites a la persona al domicili.

En aquests casos, tot i que pertanyem al mateix grup, i tot i que l'acompanyament sigui per una situació de malestar emocional, no hem de treure nosaltres mai un tema que ens hagin explicat al GAM, fora del context del grup. Cuidar el context és fonamental. Sempre ha de ser la pròpia persona la que decideixi parlar de la seva vida quan estem fora de l'espai de seguretat que suposa un Grup d'Ajuda Mútua.

Inversament, tot allò que el company o companya ens hagi explicat quan l'hem recolzat fora del GAM s'ha de mantenir en confidencialitat, igual que si fos dins del grup. Excepte si la persona ho expressa explícitament, hem de considerar que tot el que ens digui és per nosaltres, no pel grup. No sabem si vol o no que ho compartim amb la resta de membres.

6. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE LA COMUNICACIÓ EFECTIVA: EMPATIA, ASSERTIVITAT I ESCOLTA ACTIVA

Objectius:

- Saber què és la comunicació efectiva.
- Conèixer les habilitats comunicatives i facilitar el seu desenvolupament: l'empatia, l'assertivitat i l'escolta activa.
- Promoure aquestes habilitats al nostre GAM.

Missatges clau:

- La comunicació inclou més que les paraules.
- El GAM és un espai adient per desenvolupar les habilitats comunicatives.
- Aprendre a ser empàtiques, comunicar-nos assertivament i escoltar activament ens ajuda a millorar les nostres relacions amb la resta i la nostra autoestima.

Què és la comunicació

Comunicació significa “transmetre, fer conèixer. Fer a l'altre participar d'allò que hom té”. La paraula prové del llatí *communicare*: “posar en comú” i té la mateixa arrel que “comunitat”. És una acció, per tant, que cerca entendre'ns amb els altres, que requereix compartir.

La comunicació és el procés de transmissió i recepció d'idees i missatges entre persones. És fonamental per al nostre benestar perquè els éssers humans som éssers socials; és a dir, tenim la necessitat de relacionar-nos els uns amb els altres.

Ara, tot i ser un procés essencial i estar naturalitzat per a la majoria de persones, comunicar-se de manera efectiva no és fàcil. I és que la comunicació no és un procés simple i lineal entre emissor i receptor. Hi ha molts aspectes i factors que afecten la comunicació i que poden fer que sigui millor (més efectiva) o pitjor (generar malentesos, distorsions o incomprensió).

Tipus de comunicació

Podem distingir diversos tipus de comunicació:

Comunicació verbal i comunicació no-verbal

En la **comunicació verbal**, la informació es transmet a partir de les paraules i els seus significats, ja sigui de manera oral o escrita.

En la **comunicació no verbal**, la informació es transmet a partir d'un llenguatge corporal o gestual, sense paraules ni lletres.

És important tenir present que la major part de la comunicació és no verbal, fins i tot quan parlem. Una mateixa paraula, dita amb cara somrient comunica una idea molt diferent que si la diem amb cara enfadada.

Presencialment, la comunicació sol ser, simultàniament, verbal i no verbal. Per això és important que en un GAM ens asseiem en rotllana, per poder atendre als gestos i les expressions facials de totes les participants.

Comunicació uni, bi o multidireccional

En la **comunicació unidireccional**, el missatge es mou en una única direcció. Hi ha un emissor (qui emet el missatge) i un receptor (qui el rep). Quan mirem la televisió, per exemple, la comunicació és unidireccional (de la pantalla i l'altaveu cap a nosaltres). La unidireccionalitat al GAM és una distorsió (el monòleg) que trenca la norma d'inclusió.

En la **comunicació bidireccional**, els missatges són recíprocs entre emissor i receptor, la comunicació "va i ve". Quan conversem o xategem amb l'ordinador, tenim una comunicació bidireccional, parlem i escoltem o llegim i escrivim. La bidireccionalitat al GAM també és una distorsió (el Ping-Pong) que trenca la norma d'inclusió.

En la **comunicació multidireccional** intervenen tres o més interlocutors; és un diàleg grupal (oral, escrit o gestual) en el qual les diferents persones participants es van intercanviant per torns els papers d'emissors i receptors. Al GAM la comunicació és multidireccional, i el bon funcionament dels torns de paraula és un element que afavoreix l'efectivitat de la comunicació: que totes ens escoltem, ens entenguem i ens sentim a gust dins del grup.

Comunicació frustrada i comunicació efectiva

En la **comunicació frustrada** el missatge que volem transmetre no li arriba a la persona interlocutora. Ja sigui perquè no el rep (per exemple, perquè no ens escolta), perquè li arriba amb distorsions, o per malentesos. Quan això passa, és habitual sentir-nos frustrades, enfadades, decebudes o, fins i tot, rebutjades o infravalorades. Una comunicació frustrada pot perjudicar la relació que establim o mantenim amb l'interlocutor. Quan aquesta situació es produeix a un GAM, les persones no es vinculen al grup.

En la **comunicació efectiva** o funcional, les persones expressem amb claredat a les altres allò que pensem i sentim. Alhora, som capaces d'atendre i reconèixer a les altres. Qui es comunica de manera funcional, pot expressar amb convicció les seves opinions, però acceptant els altres punts de vista; veure la diferència com una oportunitat d'aprenentatge i no com una amenaça. La comunicació efectiva afavoreix l'assoliment dels nostres objectius i és font de benestar personal.

El GAM i les habilitats comunicatives

Totes les persones poden participar d'un GAM, tinguin més o menys habilitats comunicatives. De fet, el GAM és un espai ideal per adquirir-les i desenvolupar-les. Les habilitats comunicatives no són una qualitat de la persona, sinó un conjunt de comportaments apresos que es desenvolupen i milloren amb la pràctica practicant.. Desenvolupar habilitats comunicatives ens ajuda a construir i gaudir de relacions personals enriquidores i sanes.

De tot el ventall d'habilitats comunicatives que hi ha, veurem aquí tres que són bàsiques per a la comunicació efectiva:

- L'empatia
- La comunicació assertiva
- L'escolta activa

L'empatia

Què és l'empatia

L'empatia és la capacitat de posar-nos al lloc d'una altra persona davant una situació determinada. Aquesta capacitat ens permet entendre les motivacions o les causes del seu comportament i els seus sentiments sense jutjar-les.

No es tracta que nosaltres sentim el mateix que l'altra persona, sinó que connectem amb la seva vivència.

Tenir empatia no significa que estiguem necessàriament d'acord amb les opinions o accions de les nostres interlocutores.

Com afavorir l'empatia

Alguns consells bàsics per a millorar la nostra capacitat de ser empàtiques a un GAM, són:

- **Posar atenció a la comunicació no-verbal**
Sovint donem més importància a les paraules i el seu significat que a tota la resta d'informació que les persones transmeten, però les emocions s'expressen més a través del to, la postura corporal, els gestos facials, la mirada, etc.
- **No pressuposar emocions i sentiments**
Sovint pressuposem que les altres persones senten de la mateixa manera o s'emocionen pels mateixos motius que nosaltres, i no sempre és així. Cal que no atribuïm a les altres les emocions que ens produïrien a nosaltres les seves vivències. El millor que podem fer, si l'altra persona no ho ha expressat, és preguntar com es sent amb el que està explicant.
- **No assumir el rol de salvadores**
De vegades, quan ens expliquen vivències de dolor i patiment voldríem donar la solució màgica per a que l'altra persona es trobi millor. Sovint ho fem perquè no sabem gestionar el dolor que ens genera veure patir a una companya de grup. Però si les solucions màgiques funcionessin no faria falta fer GAM. Les persones necessitem sentir-nos escoltades i compreses, no que ens tractin com incapaces de gestionar la nostra vida.
- **Avançar lentament en el diàleg**

Quan les emocions ens desborden, sovint les idees s'atropellen. Per això ens costa explicar-nos quan ens afecta allò que expliquem. És recomanable anar a poc a poc, aturant-nos en els diferents punts, recollint d'una en una les idees. Així ajudem a l'altra a que els pensaments i sentiments vagin al mateix ritme, a que se senti escoltada, i ens dóna temps a nosaltres a reflexionar sobre allò que ens estan explicant i a assimilar- ho emocionalment.

- **Estar obertes a les diferències**

És molt important ser respectuoses amb els sentiments i pensaments de les altres persones. Això no significa que al GAM hem d'acceptar conductes que ens facin mal a nosaltres o a altres membres del grup. Cada GAM té els seus límits (normes i pactes), però cal acceptar, comprendre i respectar les diferències.

L'assertivitat

Què és l'assertivitat

L'assertivitat és la capacitat d'expressar les nostres opinions, valoracions i punts de vista sobre les coses, de manera oberta, lliure i clara, sense agressivitat ni manipulacions, sense menysprear el que pensa i sent l'altre. És una habilitat comunicativa que ens permet fer respectar els nostres drets, respectant també els drets de les altres persones. És l'equilibri entre la sinceritat i el respecte. L'assertivitat és el fonament de la comunicació efectiva, orientada a la consecució de les nostres metes.

Com afavorir l'assertivitat

Alguns consells que podem seguir per a comunicar-nos de manera assertiva, són:

- **Precisar què volem comunicar**

El primer que hem de fer és identificar i definir què volem comunicar i amb quina intenció o finalitat. Per exemple, si al GAM s'ha utilitzat una expressió que ens fa sentir malament, podem explicar-ho i demanar que no es faci servir de nou aquesta paraula o frase.

- **Identificar les nostres necessitats insatisfetes**

Per a precisar millor què volem dir, hem d'identificar quina és la nostra necessitat no satisfeta. Així podrem demanar a l'altre si ens vol ajudar a cobrir-la. Per comunicar-nos assertivament, hem de dir què volem, enlloc d'expressar allò que no volem. Per exemple, és millor dir: "si us plau, no he acabat de parlar, espera el teu torn", que no pas: "no m'interrompis".

- **Saber quan es pot comunicar**

Triar un bon moment per comunicar-nos també és important. Expressar-nos en un moment apropiat facilita que els demés rebin el nostre missatge. Al GAM, per exemple, cal que no interrompem un torn de paraula ni tallem un tema de conversa.

- **Expressar-nos amb claredat**

Un cop tenim clar què volem dir i quan ho podem fer, hem de prestar atenció a com ho farem. És fonamental expressar-nos de manera clara i precisa, assenyalant només allò que volem comunicar. Si necessitem fer una petició o una demanda al grup o a una participant és fonamental fer-ho de forma concreta, per fer evident què és allò que volem. Les altres persones poden no adonar-se de la nostra necessitat si no l'expressem. Per exemple, que parlin més fort si no escoltem bé, o que ens expliquin què volen dir algunes paraules que han utilitzat.

- **No jutjar als altres**

Cal recordar la norma de respecte i no emetre judicis de valor. A un GAM, per exemple, si necessitem expressar un malestar, s'ha de fer de manera que les altres persones no es sentin acusades. Podem dir què ens ha fet sentir malament (no qui), per què, i què podria fer el grup per a que no torni a succeir el mateix o per reparar la situació.

- **Tenir empatia**

Hem de ser conscients que allò que estem comunicant pot tenir un impacte o unes conseqüències emocionals en la persona que ho rep. És important responsabilitzar-nos de les nostres paraules i expressar-les tenint en compte els sentiments dels altres. També hem d'acceptar les emocions que es puguin moure, sense negar-les ni jutjar-les.

En definitiva, per comunicar-nos assertivament hem de: identificar els nostres sentiments i les nostres idees; expressar-les de manera clara, sense amagar-les ni disfressar-les; anticipar les conseqüències o els impactes del que diem i responsabilitzar-nos de les nostres paraules; i mantenir una actitud empàtica envers els altres.

L'escolta activa

Què és l'escolta activa

L'escolta activa és prestar atenció plena a allò que altres persones estan dient, prenent-nos el temps necessari per entendre el que han dit, fent preguntes si es considera pertinent o necessitem aclariments i no interrompent ni intervenint en moments inadequats.

Diem que l'escolta és "activa" perquè és un procés actiu, requereix que posem motivació i esforç, i implica les nostres principals capacitats: sensorials, intel·lectuals i emocionals.

És fonamental entendre que la comunicació és un procés recíproc, de manera que l'èxit de la comunicació depèn en la mateixa mesura del receptor i de l'emissor. És tan important aprendre a expressar-nos com saber escoltar, perquè al GAM totes les participants exercim ambdues funcions: la d'emetre informació i la de rebre-la. Aprendre a escoltar és una responsabilitat del grup. Amb el temps i la pràctica totes les participants podem desenvolupar aquesta capacitat per a ser bones oients.

Obstacles a l'escolta activa

Hi ha diverses circumstàncies que poden fer difícil l'escolta activa. És important tenir-les en compte i intentar evitar-les per no distorsionar el funcionament del grup.

Aquestes són:

- **Escoltar només allò que ens interessa**, mantenint una posició egocèntrica, contrària a l'empatia.
- **Limitar-nos a sentir (o escoltar de manera passiva)**, sense atenció plena, perquè realment és menys cansat que escoltar activament.
- **Escoltar amb prejudicis** que tinguem envers la persona que parla, el tema que tracta o les idees que comparteix.

- **Fer rèpliques constants**, avançant-nos al que dirà, tallant a qui parla, introduint les nostres conclusions o idees, etc.
- **Tenir un ambient inapropiat**, amb sorolls de fons, sense intimitat, interrupcions de l'exterior, amb barreres físiques, etc.

Com afavorir l'escolta activa

Per contra, algunes recomanacions per afavorir l'escolta activa són:

- **Establir un clima agradable**, evitant distraccions, no tenint por als silencis (que afavoreixen la comprensió emocional), i sent inclusivament mirant en cercle a tot el grup o convidant a parlar.
- **Mostrar interès** mantenint contacte visual, centrant-nos en la persona que està parlant, fent una devolució del que hem entès o dels dubtes que tenim, animant a seguir parlant.
- **Dedicar el temps que sigui necessari** a escoltar per a que l'altra pugui acabar d'exposar el que vol comunicar, sense avançar conclusions ni prejudicar les idees.
- **No interrompre o distreure** per no afectar a l'interlocutor o a la recepció del missatge.
- **Escoltar amb tots els sentits**, no només l'oïda. Hem d'estar atents al to, l'expressió facial i corporal. També cal escoltar i respectar els silencis.
- **No expressar acord o desacord** (com a mínim, inicialment) amb el que es diu, sinó comprensió de les idees exposades, acceptant a la persona com és.
- **Assegurar-nos que hem entès** el missatge, preguntant si tenim dubtes o no entenem, sempre tenint en compte els sentiments de l'altre.
- **Intentar comprendre l'estructura argumental** del que ens expliquen. Buscar les relacions o associacions entre les idees que s'expressen i no quedar-nos només en allò anecdòtic.

7. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE COMUNICACIÓ NO VERBAL I EL SILENCI

Objectius:

- Entendre la importància del llenguatge no verbal en la comunicació: el significat, les funcions i les maneres com es concreta en els GAM
- Conèixer la funció comunicativa dels silencis i com gestionar-los a les sessions.
- Reflexionar sobre el nostre llenguatge corporal.
- Aprendre a fer servir la mirada i el contacte físic com eines d'inclusió i suport.

Missatges clau:

- La comunicació no verbal és la principal font d'informació quan ens comuniquem.
- La comunicació no verbal està relacionada amb l'expressió de les emocions, de manera que pot ser molt útil per conèixer a les companyes del grup i que elles ens coneguin a nosaltres.
- A vegades els silencis expressen més que les paraules.
- La mirada és una eina de comunicació i inclusió bàsica als GAM.

Importància de la comunicació no verbal

Existeixen dos tipus de comunicació:

- **Comunicació verbal:** fa referència al què diem (contingut), però també inclou el to, el ritme, el volum i el timbre. És la part del missatge que acostuma a estar més relacionada amb la nostra intenció conscient: allò que volem comunicar. No obstant, aquests elements també poden veure's alterats de manera inconscient, com quan ens estem enfadant i aixequem la veu sense voler.
- **Comunicació no verbal:** inclou tot allò que ens serveix per comunicar informació més enllà de les paraules: la mirada, l'expressió facial, la postura, els gestos, el contacte, l'ús de l'espai personal i el silenci. Sovint compartim

informació per aquesta via de manera inconscient o no intencionada, tot i que també podem fer-ho conscientment.

Així, veiem que en tot acte comunicatiu acostuma a haver-hi una part d'informació racional i també una part d'informació emocional. En la transmissió d'aquest contingut emocional el llenguatge corporal i facial juguen un paper clau i ens poden aportar informació essencial per comprendre el missatge o fins i tot captar incongruències.

De fet, **fins a un 65% de la nostra comunicació és a través del llenguatge no verbal**, proporcionant a les nostres interlocutores informació sobre el nostre estat d'ànim, el nostre grau de comprensió i acord amb el missatge, etc.

Les funcions de la comunicació no verbal

La comunicació no verbal té diferents funcions, entre les que destaquem les següents:

- **Emfatitzar el llenguatge verbal:** remarca el que estem dient, com per exemple moure als dos costats el dit índex quan diem “no”.
- **Expressar sentiments i emocions:** la gestualitat és la forma més bàsica i universal d'expressar què sentim, com per exemple aixecar els braços a l'aire si estem contentes o tapar-nos la cara si sentim vergonya.
- **Substituir paraules:** com quan movem el cap als dos costats per dir “no”.
- **Orientar la interpretació d'un missatge verbal:** les paraules són polisèmiques, sovint el to de veu o els gestos ens diuen com s'ha d'entendre una mateixa frase. Per exemple: “sé on vius” pot ser una informació o una amenaça.
- **Contradir la comunicació verbal:** És un cas especial d'orientació del significat d'un missatge verbal: les ironies es poden construir contradient amb gestos el missatge verbal. Per exemple: “Quant m'alegra veure't”, amb la cara que diu el contrari.
- **Regular la comunicació:** El flux de la conversa es regula, sovint de manera inconscient, per missatges no verbals. Per exemple: assentint amb el cap per a que l'altra persona continuï parlant, mirant una tercera persona per convidar-la a la conversa, etc.

El silenci en la comunicació

El silenci és considerat part de la comunicació no verbal. El seu ús permet la conversa i les pauses que donen sentit al discurs, i també és una eina de comunicació en sí mateixa, ja que de manera intencionada o no, està molt relacionat amb l'expressió de les emocions a la comunicació.

Per tant, els silencis no són absència de missatge sinó que poden arribar a ser inclús més expressius que moltes paraules o gestos.

El silenci als GAM

Els silencis als Grups d'Ajuda Mútua són molt importants: formen part de la dinàmica de les interaccions entre les persones i resulten necessaris per al bon funcionament del grup.

Un silenci pot acomplir diverses funcions, d'acord amb la circumstància en la que apareix. Per exemple:

1. **Ajuda a gestionar emocions intenses:** el silenci evidencia la necessitat de pair les emocions que s'han mogut, ja que en ocasions, es comparteixen situacions o vivències molt dures que generen emocions difícils de gestionar.
2. **Afavoreix la reflexió col·lectiva** en relació als temes que s'han estat parlant al llarg de la sessió. De vegades, rebem molta informació o descobrim idees noves per nosaltres que requereixen la nostra atenció, i el silenci ens ajuda a aconseguir-ho.
3. **Facilita la inclusió i l'aparició de nous temes:** convida a les nostres interlocutores a intervenir, obre la porta a la participació de les persones amb menys facilitat per parlar en grup i a que apareguin temes que no havien sortit encara.

És fonamental que les persones moderadores i tot el grup aprenguin a valorar el silenci, reconeixin la seva funció i adquireixin experiència en la seva gestió. Que els membres del GAM se sentin còmodes amb els silencis és un indicador de bona salut comunicativa grupal.

La mirada

El contacte visual és un eficaç regulador de la comunicació i la mirada, per sí sola, pot ser el missatge i no necessitar de paraules per fer-se entendre. Amb o sense la nostra intenció, la mirada permet:

- **Expressar emocions:** una mirada és el primer que reconeixem visualment del món quan som nadons i aprenem a llegir emocions en els ulls de qui ens mira.
- **Regular la comunicació:** amb la mirada fem saber a qui parlem, dirigint-la a ell/ella; o si algú ens està parlant li fem saber que li prestem atenció o com avaluem el missatge.
- **Orientar el flux de la conversa:** quan ens trobem en un grup, amb la mirada podem incloure o excloure persones de la conversa.

La mirada és una eina bàsica de moderació de GAM. Quan som conscients de com la fem servir, pot acomplir diverses funcions, facilitant l'acompliment de les normes i el desenvolupament de dinàmiques adients pel suport mutu.

- **Inclusió:** la manera més senzilla de fer participants a totes les persones del grup és la mirada "rodona": mirar a una banda i l'altra, cobrint a totes les participants del grup. Així les incloem al tema tractat, encara que no parlin.
- **Conversa grupal:** mirar a una persona quan estem parlant o quan una tercera persona ho està fent és una manera de convidar-la a la conversa. Tenir una mirada inclusiva afavoreix l'horitzontalitat del grup i fomenta la participació de totes.
- **Torns de paraula:** amb la mirada podem regular els torns de paraula, dirigint-la a qui li toca parlar, mirant a qui encara no ho ha pogut fer, etc.
- **Escolta activa:** la mirada és la principal eina i l'indicador més fiable d'escolta activa.
- **Voluntarietat:** la mirada convida a unir-se a la conversa, afavoreix la voluntarietat en la participació, sense obligar a fer-ho ni posant en evidència a qui prefereix no fer-ho.

NOTA: De vegades succeeix que una persona nouvinguda a un GAM ens atorga la funció de moderar el grup (confusió rol-persona) o veu la nostra opinió o valoració com més important que la de la resta (trencament de l'horitzontalitat). En aquests casos, la

persona sol parlar mirant-nos només a nosaltres o a qui atorga aquest rol asimètric. Per resoldre aquesta situació es recomana, sense deixar d'evidenciar escolta activa, convidar amb la mirada a que parli amb la resta del grup, mirant nosaltres a altres participants.

El contacte físic

El contacte físic pot ser una manera d'expressar suport, recolzament, proximitat, comprensió, etc. Una mà a l'espatlla, una abraçada o agafar la mà, són maneres de fer costat a un GAM sense paraules, i són recursos molt útils quan les paraules es queden curtes.

Ara bé, totes les persones mantenim un espai íntim i personal, que és la distància corporal que necessitem per sentir-nos còmodes i no sentir-nos envaïdes. Aquest espai varia per a cada persona, per exemple segons l'estat d'ànim, el tipus de relació, el grau d'intimitat o confiança.

Al GAM hem de respectar l'espai personal de cadascú. El grau de contacte i la distància amb la que nosaltres ens sentim còmodes no té perquè ser compartida per la resta de persones del grup.

8. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE GESTIÓ DE CONFLICTES

Objectius:

- Comprendre què és un conflicte, perquè es produeix i què podem fer per gestionar-lo a un GAM.
- Saber diferenciar els conflictes dels pseudoconflictes.
- Identificar la part positiva dels conflictes, com motor d'evolució i creixement.
- Aprendre a intervenir per resoldre els conflictes de manera constructiva.

Missatges clau:

- El conflicte és inherent al fet de viure en societat.
- Un conflicte suposa que hi ha interessos i necessitats contraposats.
- Els conflictes que no s'aborden continuen creixent fins esclatar en una crisi.
- El conflicte és una oportunitat de canvi, transformació i aprenentatge.
- Hi ha diferents tipus de conflictes, en funció de la importància dels objectius i del valor atorgat a la relació.
- És possible intervenir en un conflicte per evitar que aquest degeneri en una crisi.

Què és un conflicte i un pseudoconflicte

Conflicte

Parlem de conflicte quan una disputa o divergència entre persones inclou una contraposició d'interessos, necessitats i/o valors. Aquesta contraposició és un problema quan la satisfacció de les necessitats d'una part impedeix la satisfacció de les de l'altra.

El conflicte és inherent al fet de viure en societat. Inevitablement als grups, comunitats, barris, etc., on conviuen persones diverses, es tenen necessitats i interessos contraposats susceptibles de desembocar en un conflicte.

Què passa si no abordem el conflicte?

Sovint als grups ens trobem amb conflictes que no són abordats, o fins i tot, que no són reconeguts com a tal, perquè no han esclatat o bé perquè no hi ha disputa explícita. En aquests casos, diem que el conflicte continua latent. La desatenció porta a que el conflicte creixi fins a esclatar en una crisi i és llavors quan les parts reaccionen, afrontant el conflicte en el seu pitjor moment, quan ja ha afectat els vincles i les relacions.

Pseudoconflicte

Parlem de pseudoconflicte en els casos on es donen malentesos, desconfiança i/o una mala comunicació, però les necessitats de les parts no són oposades.

Els temes sobre els que parlem al GAM poden generar pseudoconflictes ja que es tracta de vivències molt intenses i personals, que a sovint generen pensaments i emocions diferents en cada persona.

Quan això succeeix, hem de tenir present que un GAM no és un espai de debat i que no cal convèncer als altres sobre res ni buscar qui té la raó. És útil recordar també que al GAM totes les participants compartim un mateix objectiu: millorar la nostra qualitat de vida, trobant-nos amb altres persones que viuen o han viscut una situació semblant a la nostra.

La perspectiva positiva del conflicte

El conflicte és un potent element de transformació personal, grupal i social: ens ofereix l'oportunitat per a generar noves relacions entre les persones i per a transformar les circumstàncies que l'han originat.

Així, la intenció no és que hi hagi una prevenció dels conflictes sinó una provenció*. Aquesta paraula es refereix al procés d'intervenir en el conflicte abans que degeneri en una crisi.

*Burton, J. (1990). La "provenció" dels conflictes és un concepte que va ser ideat per John Burton als anys 90', en el seu llibre "Conflict: Resolution and Provention", en contraposició al terme fins llavors utilitzat "prevenció dels conflictes".

Tenint en compte que el conflicte és quelcom inherent a les relacions humanes, aprendre a intervenir-hi és fonamental. De la mateixa manera que el conflicte és un

procés que pot ser llarg, la seva resolució o transformació també l'hem de concebre com un procés i no com una acció concreta que acaba amb tots els problemes.

És tracta d'un procés en el qual hem de proveir-nos d'eines, com ara la comunicació assertiva, l'escolta activa, l'empatia i la confiança, entre d'altres, per tal de desenvolupar actituds i estratègies positives que ens permetin resoldre el conflicte d'una manera constructiva.

Cal recordar que la resolució d'un conflicte no vol dir que no en sorgeixin d'altres. Sempre i quan continuem interaccionant amb persones diferents, seguirem estant exposades a possibles conflictes, que ens donaran l'oportunitat, de nou, de seguir evolucionant en funció de la gestió que en fem.

Els tipus de conflictes

Els conflictes poden tenir diverses formes, en funció de si les parts comparteixen o no objectius i de la importància que les parts en disputa li atorguen a la relació.

Per exemple, en la competició, per a que una part guanyi, l'altra part ha de perdre. Hi ha objectius oposats i és més important guanyar que cuidar la relació.

Per contra, en la submissió, una de les parts renuncia als seus objectius per conservar la relació.

Una altra resposta al conflicte pot ser l'evasió, quan ambdues parts renuncien als seus objectius i a la relació per no patir la confrontació. En aquests casos, si les parts han de mantenir el vincle, el fet d'evadir el conflicte no el fa desaparèixer, i aquest seguirà el seu curs fins que, probablement, esclati en una crisi.

Quant més importants siguin els objectius i la relació, més necessari és aprendre a funcionar des de la cooperació. És a dir, amb un model en el qual només serveixen les solucions on jo guanyo i l'altre també. Són situacions en les que trobem una o més alternatives en que totes les parts sortim beneficiades, sense que ningú renunciï a les seves fites i enfortint els vincles.

Ara bé, no sempre és possible aconseguir en un grup que totes les parts puguem satisfer plenament el conjunt dels nostres objectius. Per això existeix el compromís, en el qual hi ha una negociació de les parts per arribar a un consens que satisfaci, al menys, allò essencial per ambdues parts. El compromís és un model que tendeix a la

cooperació, tot i no arribar-hi, en el qual les dues parts puguem guanyar en allò essencial, però havent de renunciar o cedir en aquells objectius que no són primordials.

Els conflictes al GAM

Aquests són alguns exemples de situacions que per diferències de valors i/o de necessitats poden generar conflicte a un GAM:

- Participació al mateix grup d'una o més persones amb conviccions i moral profundament religiosa, i d'una o més persones amb una sexualitat no-normativa, com persones LGBTI+.
- Participació al mateix grup d'una o més persones amb la necessitat d'obrir el GAM a nous participants, i d'una o més persones amb la necessitat de mantenir el grup tancat.
- Participació al mateix grup d'una o més persones a les que els afecta especialment que hi hagi pauses o interrupcions de les sessions, i d'una o més persones amb dificultats per passar tota la sessió assegudes o tancades, sense pauses o sense sortir a fumar.
- Part d'un grup que inicia o vol iniciar un GAM específic per a un diagnòstic o un tipus de símptomes, i part que vol fer un GAM sense diagnòstics o tipus de símptomes.

Donat que al GAM les persones participants compartim com un objectiu comú (millorar el nostre benestar i qualitat de vida) i també hem de cuidar la relació grupal (perquè sense grup no hi ha GAM) l'ideal seria que els conflictes s'abordessin des de la cooperació i el compromís. La competició, la submissió i l'evasió no són compatibles amb el bon funcionament d'un GAM.

Tenir clars i recordar els objectius, acords, principis i normes bàsiques del GAM i implementar sessions de GAM amb contingut formatiu (quan es consideri necessari) són estratègies que ajuden a resoldre possibles conflictes. A continuació en parlarem amb més profunditat.

Identificació i abordatge del conflicte

El primer pas per abordar un conflicte és reconèixer la seva existència i fer-ho explícit al grup. Quan detectem alguna dificultat en el funcionament del grup i/o un possible conflicte, el més recomanable és que aquest passi a ser el tema d'una o més sessions de GAM.

El procés d'abordatge recomanat segueix els següents passos:

- **Fer grup:** totes les persones del GAM ens hem de sentir valorades, escoltades i segures al grup. Quan hi ha persones noves al GAM o persones que no tenen aquest sentiment de pertinença i identitat grupal, haurem de dedicar una o més sessions a crear aquest ambient de seguretat i confiança.
- **Afavorir la comunicació:** el diàleg és fonamental per resoldre un conflicte i sempre hem d'escoltar les diferents veus. Es recomana no donar res per suposat, assegurar-nos que ens entenem (que parlem del mateix quan utilitzem les mateixes paraules), atendre a la comunicació verbal i no-verbal, tenir una escolta activa, respectar els torns de paraula (per a això algú pot moderar els torns i/o fer servir un "micròfon" o un objecte qualsevol que atorga la paraula a qui el tingui, i la treu a qui no el té) i ser assertives quan ens expressem, sense agredir amb les paraules, però expressant amb claredat el que volem comunicar.
- **Posar en comú els valors:** recordar els acords i principis bàsics del grup com l'horitzontalitat i el respecte, tenint present que les diferències entre persones són una font d'enriquiment. Prendre les decisions de manera participativa i consensuada, de manera que totes les persones tinguin l'oportunitat d'expressar-se i corresponsabilitzar-se de la situació, buscant sempre el màxim bé comú.
- **Resoldre el conflicte:** un cop hem transitat tot l'anterior i totes sentim reconegudes les nostres necessitats i valors, podem centrar-nos en buscar respostes o alternatives possibles i prendre decisions per resoldre el conflicte. Evidentment és un procés que pot requerir temps (més d'una sessió de GAM) i, de vegades, la col·laboració d'una persona exterior al propi grup, que faci el rol de mediadora. Tenint en compte que no sempre podrem satisfer la totalitat de les necessitats, és fonamental identificar aquells punts bàsics en els que cal

arribar a un acord. Quan la cooperació no sigui possible, haurem de trobar una solució de compromís.

Identificació i abordatge del conflicte (part 2)

Quan abordem un conflicte, des del principi cal distingir i tractar de manera diferent als tres elements que el constitueixen: les persones, el procés i el problema.

- **Les persones:** El primer element a tenir en compte són les persones implicades que tenen les posicions antagòniques. Amb elles hem de ser sensibles i amables.
- **El procés:** El segon element fa referència a la manera com abordarem el problema, les diferents accions i estratègies que el grup utilitzarà per buscar una solució. Amb el procés serem participatives i actuarem de manera equitativa, per a que totes les parts es sentin incloses.
- **El problema:** L'últim element fa referència a les necessitats, interessos i/o valors oposats, són els motius del conflicte. Amb el problema cal que siguem dures i serioses, per poder trobar una solució sense imposicions.

Identificació i abordatge del conflicte (part 3)

Algunes qüestions fonamentals a tenir en compte, són:

Amb les persones:

- No personalitzar. El problema són les necessitats o valors oposats, no les persones que tenen els interessos diferents.
- Reconèixer la diversitat. Cada persona veu una mateixa situació de manera diferent.
- Permetre i afavorir l'expressió de les emocions, sempre des del respecte.
- Prevenir que les persones no es sentin malament amb elles mateixes o que sentin que el grup té una imatge negativa d'elles.
- No fer acusacions. Si volem expressar malestar, ho hem de fer igual que quan compartim la nostra experiència: parlant de nosaltres (com ens sentim), no de l'altre (què ha fet). Per exemple: "M'he sentit malament quan s'ha dit això", enlloc de "m'has ofès dient això".

- Mantenir l'horitzontalitat i que totes les parts tinguin les mateixes oportunitats d'expressar-se i ser escoltades.

Amb el procés:

- Recordar i mantenir les normes de comunicació del GAM: respectar els torns de paraula, parlar en primera persona, no fer generalitzacions, expressar el que sentim, no imposar idees, etc.
- Fer un mapa del conflicte: com s'ha originat, quines persones es veuen afectades, si ja hem intentat solucionar-ho quines opcions s'han ofert, etc.
- Consensuar un sistema de presa de decisions. Entre totes hem d'establir com arribarem a acords, quins són els mínims que s'han de respectar (per exemple, que el grup pugui seguir funcionant) i a què es podria renunciar (per exemple, als horaris actuals, o a ser un grup obert).

Amb el problema:

- Identificar les arrels del problema, no només les dificultats que genera o les parts confrontades. Si no som capaces de reconèixer les necessitats o valors que estan en disputa, el conflicte seguirà latent i tornarà a esclatar.
- Fer una llista de recursos i possibilitats de resposta a les necessitats o valors oposats. És fonamental que hi hagi opcions per escollir, si només es presenta una solució possible, es pot viure com una imposició.
- Recordar que resoldre un conflicte és un procés, que no hi ha respostes màgiques, que pot portar temps (vàries sessions de GAM) i que sovint haurà de ser una solució de compromís.
- Ser creatives i inclusives pensant solucions. Veure de quina manera totes les parts poden veure's beneficiades o, com a mínim, que les renúncies que hagin de fer siguin equitatives.
- Reformular el problema quan no es troba cap solució. Sovint, si no trobem resposta és perquè la pregunta no estava ben formulada. Si cap alternativa serveix per resoldre un conflicte, potser sigui perquè la seva arrel sigui una altra.

- Registrar les solucions o alternatives que el grup ha trobat als conflictes. Es poden anotar i conservar en un paper i servir de referència per a futures dificultats.

9. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE EMPODERAMENT

Objectius:

- Entendre el concepte d'empoderament i la seva importància per al benestar emocional.
- Conèixer què fa falta fer per apoderar-nos i com fomentar-ho.
- Reflexionar sobre la relació existent entre empoderament, suport mutu i activisme.

Missatges clau:

- Promoure l'empoderament de les persones és una necessitat, fomentada per la OMS.
- L'empoderament és, alhora, un procés de creixement personal i de canvi social.
- Els espais i activitats de suport mutu són el context idoni per empoderar-nos.
- L'activisme és un camí d'empoderament i recuperació.

La necessitat de promoure l'empoderament pel benestar emocional

Ja l'any 1986, la OMS juntament amb altres organitzacions, presentaven la Carta d'Ottawa per a la Promoció de la Salut a la Primera Conferència Internacional sobre la Promoció de la Salut, fent èmfasi a l'empoderament com a requisit per la promoció de la salut i el benestar:

“Per arribar a un estat adequat de benestar físic, mental i social, un individu o grup ha de ser capaç d'identificar i realitzar les seves aspiracions, de satisfer les seves necessitats i de canviar o adaptar-se al medi ambient. La salut es percep doncs, no com a objectiu, si no com la font de riquesa de la vida quotidiana. Es tracta, per tant, d'un concepte positiu que accentua els recursos socials i personals així com les aptituds físiques. Per consegüent, donat que el concepte de salut com a benestar transcendeix la idea de formes de vida sanes, la promoció de la salut no concerneix exclusivament al sector sanitari”.

El 2010, l'Oficina Regional per a Europa de l'OMS va publicar el document, "Empoderamiento del usuario de salud mental", on instava els estats a afavorir que les persones amb problemes de salut mental tinguin veu, siguin partícips de la presa de decisions sobre els propis tractaments i esdevinguin ciutadans i ciutadanes de ple dret, però la necessària participació de la persona usuària de serveis de salut és extensiva sigui quina sigui la problemàtica de salut que l'afecti (mental com física).

Definició d'empoderament

Empoderament és un neologisme (la paraula no existia abans), ve de l'anglès *empowerment*. Fa referència a un procés de creixement personal i organització col·lectiva gràcies al qual s'adquireixen les eines necessàries per desenvolupar-se, prendre les regnes de la pròpia vida i contribuir a millorar el context social i la comunitat.

En paraules de l'activista Judi Chamberlin: "Empoderar-se és desenvolupar la capacitat de prendre decisions que afecten la pròpia vida i la de la comunitat. Sense la pràctica en la presa de decisions, les persones es mantenen en una relació de dependència. Ningú pot ser independent si no té l'oportunitat de prendre decisions importants sobre la seva vida." (Chamberlin, 1979).

Els elements de l'empoderament

En un llibre titulat: "On Our Own" (pel nostre compte), Chamberlin defineix quins són els elements de l'empoderament i què és necessari per a que el procés pugui desenvolupar-se:

- **Prendre decisions que afecten la pròpia vida.** Allò més bàsic per l'empoderament és poder assumir la responsabilitat de triar què volem per nosaltres mateixes i la nostra comunitat. El paternalisme, és a dir, considerar a les persones incapaces de prendre decisions importants, és la principal barrera a l'empoderament i la recuperació.
- **Tenir informació, recursos i opcions per escollir.** Poder triar de manera responsable pressuposa que disposem d'informació suficient per a sospesar les possibles conseqüències de les diverses opcions i que hi ha un ventall real d'alternatives per escollir.

- **Produir canvis en la pròpia vida i la comunitat.** L'esperança és un element essencial de l'empoderament. Això vol dir creure en la possibilitat que podem contribuir a produir millores a la nostra vida i la del nostre entorn. El perjudici d'irrecuperabilitat quan hem desenvolupat un problema de salut mental però també quan estem en una situació de patiment emocional intens, transmet desesperança i és una barrera per a l'empoderament.
- **Sentir-nos capaços i desenvolupar les habilitats necessàries.** Cal treballar per canviar la percepció que tenim de nosaltres mateixes si ens veiem afectades per un perjudici d'incapacitat. Ens hem d'atorgar l'oportunitat d'aprendre les coses que volem aprendre (no les que ens imposen), adquirint pas a pas les habilitats necessàries per poder fer-les.
- **Millorar l'autoestima.** Incrementar la nostra capacitat per a gestionar la pròpia vida repercuteix positivament en la nostra autoimatge i autoestima.
- **Aprendre a pensar de forma crítica i saber que tenim drets.** En el cas que un patiment emocional intens hagi desencadenat en un problema de salut mental, cal recuperar el valor de la pròpia història personal, com a element central, més enllà del problema de salut, per superar les limitacions que responen a falses creences i estereotips que reproduïm. També és fonamental conèixer i defensar els nostres drets.
- **Mostrar assertivitat i aprendre a expressar les emocions.** Cal aprendre a defensar els nostres drets i les nostres decisions sense agredir ni ser agredits. Ser assertives és expressar els nostres punts de vista respectant els aliens. També hem d'aprendre a reconèixer, expressar i gestionar la ira i altres emocions, perquè tenim dret a enfadar-nos o sentir-nos malament.
- **Saber que el creixement és autoiniciat i sense final.** L'empoderament no és una destinació, sinó un viatge, el creixement personal és una manera de viure. Per tant, ningú arriba mai a una etapa final en la qual ja no sigui necessari un major creixement, un nou canvi o nous aprenentatges. L'empoderament és un procés continu.

L'empoderament com a procés personal i social

L'empoderament té dues dimensions (Deegan, 1997):

- **Creixement personal.** D'una banda, es tracta del desenvolupament de les nostres pròpies capacitats, de l'aprenentatge d'habilitats i coneixements per a fer allò que desitgem, d'acord a les nostres prioritats.
- **Canvi social.** De l'altra banda, suposa un increment de la nostra capacitat de participació per la transformació social, la nostra implicació per la millora de la nostra comunitat i/o en la lluita pels drets.

Allò fonamental és que no hi ha empoderament només en una dimensió. Un canvi social que no ens fa créixer com persones o l'aprenentatge de coneixements i habilitats que no generen una millora al nostre món no ens empoderen. No qualsevol canvi o aprenentatge és empoderant.

Dimensió personal de l'empoderament

L'empoderament és un procés de creixement personal que genera canvis que transformen la persona i la seva manera de ser al món.

- **Emancipació:** Exercint i enfortint la nostra independència, l'autonomia personal i la potestat sobre la pròpia vida. Prenent les nostres decisions, equivocant-nos i aprenent a fer el nostre camí.
- **Recuperació:** De l'autoestima, l'autoconfiança, l'esperança en tenir una vida plena, creient en les nostres pròpies capacitats i en la possibilitat de desenvolupar-les.
- **Expansió:** Trobant un sentit a la pròpia existència, una motivació pròpia per viure, i elaborant un projecte de vida que ens faci sentir bé amb qui som i què fem.

Dimensió social de l'empoderament

L'empoderament també té una dimensió social, referida al nostre paper com part de la comunitat i al canvi per esdevenir ciutadanes amb plenitud de drets i deures. En aquesta dimensió, el procés inclou:

- **Comunitat:** Aprenent que no estem aïllats. Aquesta dimensió permet sentir-nos part d'un col·lectiu, desenvolupar el sentit de comunitat.

- **Participació:** Implicant-nos a espais que recullin les nostres necessitats i preferències. Suposa esdevenir actius/actives per poder produir canvis socials.
- **Ciutadania:** Esdevenir persones actives i implicades amb la nostra comunitat possibilita que tornem a sentir-nos ciutadanes amb drets, obligacions i responsabilitats.

L'empoderament i el suport mutu

Els espais i activitats de suport mutu són el context idoni per empoderar-nos, siguin quines siguin les activitats (benestar emocional, salut mental, feminismes, associacions de veïns i veïnes, moviment LGTBIQ+, etc.). La importància del suport mutu per al procés d'empoderament rau en que possibiliten cobrir, alhora, totes les dimensions i requisits del procés.

Entre els beneficis per a l'empoderament que aporta la participació en espais de suport mutu, destaquem:

- **Trencar l'aïllament:** El GAM i altres espais de suport mutu possibiliten trobar-nos amb persones que sabem que no ens rebutjaran, no ens discriminaran, no ens faran sentir vergonya de qui som o què ens ha passat, que ens validaran com a persones i amb qui podrem compartir la nostra vida i experiències.
- **Sentir-nos part d'un col·lectiu:** En ser espais que estan basats en el fet de tenir una dificultat o problemàtica comú, ens podem veure reflectits en les experiències dels altres, sentir que allò que vivim també li succeeix a més persones, que tenen necessitats, dificultats, barreres i objectius comuns a nosaltres. Això fomenta el sentit de pertinença a un col·lectiu amb el qual podem col·laborar pel bé de totes.
- **Valorar la pròpia experiència:** Els espais de suport mutu, com un GAM, possibiliten atorgar un sentit positiu a la pròpia experiència. En aquest context, les dificultats que hem hagut de viure deixen de ser un patiment buit, sense sentit, per passar a tenir significat com un bagatge de coneixement de profit, per nosaltres mateixes i per a altres.
- **Donar i rebre suport:** Aquests espais es basen en la reciprocitat, permetent-nos sentir que també tenim molt a donar i que podem ser un recolzament per a altres.

- **Millorar l'autoimatge i l'autoestima:** Aprendre a valorar la pròpia experiència, sentir que nosaltres també podem ser un recolzament per a altres i deixar de sentir-nos aïllats són factors que col·laboren a millorar la manera com ens veiem a nosaltres mateixos i a com ens valorem. Els espais de suport mutu són bàsics per millorar l'autoestima.

Empoderament i activisme

Si som una entitat i/o un moviment social, a més de la participació al GAM, podem promoure que els participants s'impliquin en altres activitats d'activisme. Si no ho som, també podem promoure que les persones participants s'involucrin en altres activismes de la comunitat (feminismes, associacions de veïns i veïnes, bancs dels aliments, etc.).

10. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE RESILIÈNCIA

Objectius:

- Entendre què és la resiliència i què significa ser resilients.
- Aprendre com podem construir resiliència i perquè és una capacitat i un procés.
- Identificar els factors que afavoreixen o perjudiquen la nostra resiliència.
- Conèixer per què els GAM són espais de creació de resiliència.

Missatges clau:

- La resiliència és més que sobreviure a l'adversitat, suposa una transformació i un creixement gràcies a les quals podem superar-la.
- La resiliència és variable i contextual, depèn de molts factors que l'afavoreixen i la perjudiquen.
- Els espais de suport mutu permeten minimitzar les nostres vulnerabilitats i enfortir les nostres fortaleses per fer-nos més resilents davant les adversitats.

Origen i definició del concepte

La paraula "resiliència" prové del verb llatí *resilio*, *resilire*, que significa saltar cap endarrere, rebotar.

Resiliència no significa invulnerabilitat. Les persones som vulnerables a les situacions traumàtiques o les condicions adverses de la vida. Més que de resistència al patiment i el dolor, la resiliència es refereix al procés per mitjà del qual ens podem sobreposar, recuperar i continuar endavant amb la nostra vida, sense efectes catastròfics per a la nostra salut mental.

Es tracta de les transformacions que experimentem per travessar les circumstàncies negatives i créixer gràcies a elles. En ocasions, haurem de fer petits canvis per

adaptar-nos a una situació, en altres, travessar i superar una adversitat suposa un profund canvi existencial i/o una transformació del nostre entorn social.

La resiliència: capacitat i procés

Quan es parla de resiliència algunes vegades es fa referència a una qualitat personal, una capacitat que algunes persones tenim més i altres tenim menys.

“Capacitat de l'ésser humà per fer front a les adversitats de la vida, superar-les i fins i tot, ser transformats per elles.” (Grotberg, 1995)

En altres ocasions, es fa referència a un procés personal i social, a un conjunt de circumstàncies que fan, progressivament i de manera acumulada, que tinguem més o menys recursos per travessar dificultats i patiments:

“Procés dinàmic, constructiu, d'origen interactiu, sociocultural, que condueix a l'optimització dels recursos humans i permet sobreposar-se a les situacions adverses.” (Kotliarenko, Cáceres i Fontecilla, 1997).

Ambdues idees no són contradictòries, sinó que depèn de si es mira en un continu a llarg termini (procés) o en un moment puntual (capacitat). Els recursos propis que tenim actualment depenen de la nostra història personal i el nostre context de vida.

Resiliència i salut

La salut i la resiliència no és quelcom que hom “és”, sinó quelcom que hom “té”. Diem que tenim salut o que estem saludables. De igual manera, la resiliència és una variable, tenim més o menys, a cada moment o circumstància, depenent de molt factors que l'afecten de manera positiva o negativa. Per exemple: si disposem o no d'una xarxa de recolzament (família, amics, suport mutu), si el nostre entorn garanteix els nostres drets o no ho fa, si en cas de necessitar-ho rebem una atenció professional personalitzada i que respecta les nostres preferències o si, per contra, ens sentim indefenses davant de la imposició de tractaments i mesures coercitives.

També afectarà en un sentit o altre si hem après o no a expressar i gestionar les nostres emocions, si hem crescut a la infància amb una imatge positiva de nosaltres mateixes i tenim una autoestima forta, si davant les adversitats viscudes vam rebre

recolzament, etc. Per exemple, les conseqüències que pot tenir sobre la nostra salut mental patir un abús sexual a la infància no depèn només de l'experiència abusiva en sí.

Resiliència: amenaces, capacitats i vulnerabilitats

Per construir resiliència hem de pensar en aquelles circumstàncies que fan possible que puguem afrontar una situació desfavorable de tal manera que el resultat sigui favorable, malgrat l'adversitat. Això suposa atendre a tres factors:

- Les amenaces: els riscos o situacions adverses possibles a les que estem exposades o que ja ens han afectat, i quins efectes ens poden generar, com ens poden afectar.
- Les vulnerabilitats: aquells aspectes nostres, del nostre entorn o comunitat que ens exposen a un major impacte i efectes de les amenaces.
- Les capacitats: aquells recursos i eines pròpies, del nostre entorn o comunitat que disminueixen els riscos, mitiguen els efectes negatius de les situacions adverses i/o afavoreixen la recuperació posterior.

És important tenir present que totes les persones, grups i comunitats tenim capacitats i vulnerabilitats. A més, aquestes, són elements dinàmics que poden variar amb el temps o en funció de la situació.

L'equilibri entre capacitats i vulnerabilitats depèn també d'altres factors i situacions específiques en les que ens podem trobar.

Construir resiliència: alguns elements recomanables

Hi ha diverses eines que podem desenvolupar o enfortir, i diferents recursos que tenim al nostre abast dels quals podem treure profit per estar preparats davant les adversitats i/o situacions que generin malestar emocional intens. Allò fonamental és:

- Identificar què ens fa bé i ens genera benestar, i què perjudica la nostra salut mental i hauríem d'evitar o gestionar millor

- Comptar amb una xarxa de suport i/o un entorn proper saludable, amb persones a les que estimem i ens estimen, i en les quals recolzar-nos en cas de necessitat.
- Saber reconèixer les nostres senyals d'alerta o tenir persones referents que ens facin de mirall i ens ajudin a detectar si la nostre salut mental s'està ressentint.
- Aprendre de l'experiència, fent una revisió o actualització de les nostres eines i recursos en funció de què ens ha servit en el passat o que no ens ha servit o ha sigut perjudicial.

NOTA: Per aprendre més sobre com construir o enfortir la nostra resiliència i quines eines tenim al nostre abast, podem utilitzar el Manual per a la Recuperació i l'Autogestió del Benestar.

El GAM com espai de resiliència

Fer-nos resilientes vol dir buscar les estratègies, poder compartir experiències i posar-les en comú amb altres persones que han passat o estan passant per situacions similars a les nostres.

Per això els Grups d'Ajuda Mútua són espais de resiliència, en tant que ofereixen a les persones que hi participem eines i aprenentatges per fer front les adversitats, recuperar-nos i créixer com a persones. Entre els motius pels quals aquests grups aconsegueixen aquesta funció, podem destacar:

- Són espais de **contenció emocional**, als quals podem compartir els nostres patiments i dificultats, sense ser jutjades. Són espais d'escolta i comprensió en els que podem desfogar-nos i sentir-nos recolzades.
- Són una **font d'aprenentatges i coneixements**: compartir amb persones que han travessat dificultats i tenen necessitats semblants a les nostres ens permet accedir a informació sobre recursos, serveis i altres coneixements que puguin ajudar-nos a abordar el malestar.
- **Ofereixen esperança i models**: trobar-nos amb altres persones que, tot i haver viscut una situació adversa han aconseguit seguir portant una vida plena i satisfactòria amb sí mateixes,

- Ens **ofereixen un mirall**, les experiències i aprenentatges que escoltem ens ajuden a repensar i redefinir les nostres pròpies vivències, a canviar la narrativa de la nostra vida.
- També ens permeten **tenir una mirada exterior**, d'algú que ens coneix i ens respecta, per tal de poder entendre el que ens ha passat i com ho estem gestionant des d'un altre punt de vista
- Atorguen **valor a la nostra experiència**: ens permeten aprendre que allò que hem viscut no és un patiment buit, no són vivències sense cap sentit, sinó que és un bagatge de coneixements i un aprenentatge que portem amb nosaltres i que ens pot servir a nosaltres mateixes i altres per millorar la pròpia vida.
- **Promouen la normalització** d'experimentar malestar emocional davant certes adversitats de vida. L'horitzontalitat del grup i la corresponzabilització de totes les participants afavoreix que desenvolupem un rol actiu en el nostre propi procés de recuperació, reconeixent que a més de rebre suport i recolzament també el podem donar.

En definitiva, no hi ha fórmules màgiques ni simplistes per aconseguir-ho, perquè una resposta resilient sempre es produeix en entorns canviants i complexos, però en general participar d'un GAM ens ajuda a reduir les situacions de vulnerabilitat, a desenvolupar més capacitats i a superar les crisis de manera més resilient.

Resiliència en context de pandèmia

Una pandèmia és una situació de crisi ja que es tracta d'un esdeveniment inesperat que provoca incertesa, por, pèrdues de vides humanes, atur... i que pot generar un empitjorament destacable de la qualitat de vida.

Les crisis provoquen pèrdues personals i comunitàries. Pèrdues de vides humanes, de salut, de control sobre la pròpia vida i el futur, d'esperança, de confiança i iniciativa, d'infraestructures socials i institucionals, d'accés als serveis essencials...

Des de la psicologia en emergències o els primers auxilis psicològics l'objectiu és ajudar a potenciar la resposta resilient davant d'una crisi, entenent el concepte de

resiliència com s'ha definit en anteriors apartats. Aquestes disciplines actuen en els primers moments d'un incident crític.

Així els primers auxilis psicològics promouran en les persones afectades :

- La seguretat física i emocional
- La calma
- La connexió amb la xarxa social de suport
- L'autoeficàcia i eficiència d'un grup, de la comunitat i de la pròpia persona afectada
- Els processos d'afrontament
- L'ajuda proactiva i positiva

Tothom pot proporcionar primers auxilis psicològics però cal rebre una formació i preparació. No obstant, conèixer els aspectes que promouen i tenir-los presents dins del grup ens pot ajudar a fixar-nos amb aspectes que seran importants per fomentar la nostra resiliència.

Cal esmentar també que actualment, els plans de prevenció i intervenció davant de desastres ja siguin naturals o antropogènics, es preocupen per promoure certes pràctiques comunitàries que construeixen societats resilents. Es tracta de pràctiques d'intercanvi que busquen el benestar compartit mitjançant la cohesió social i les accions de solidaritat pel bé comú.

Per tant, mantenir en funcionament, o en contacte el grup en el context d'una pandèmia estarà contribuint a fer més resilient la nostra comunitat. També ho farà assabentar-nos i compartir la informació sobre les iniciatives socials d'ajuda en els barris i ciutats on vivim.

Reflexió final

“Molta gent petita, en llocs petits, fent coses petites, pot canviar el món « (Eduardo Galeano, 1989)

11. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE RECUPERACIÓ

Objectius:

- Entendre el concepte de recuperació en salut mental i en què es diferencia de la curació.
- Conèixer els principis bàsics de la recuperació.
- Reflexionar sobre el nostre paper en el propi procés de recuperació.
- Aprendre algunes estratègies per afavorir la pròpia recuperació.

Missatges clau:

- Totes les persones podem recuperar-nos i tenir una millor qualitat de vida.
- Cada persona troba el seu camí, ritme i objectius per recuperar-se. No hi ha una recepta universal de recuperació.
- Passar per situacions de patiment emocional intens o patir fluctuacions de l'estat d'ànim no significa que no puguem continuar recuperant-nos.
- Hi ha estratègies i recursos al nostre abast que afavoreixen la recuperació.

Definició del concepte recuperació

Les situacions de patiment emocional intens poden desembocar en problemes de salut mental. El procés que permet refer-se i assolir de nou el benestar, es coneix com a recuperació i presenta similituds amb el procés que permet sobreposar-se a una situació de malestar emocional intens, hagi comportat o no un problema de salut. Per entendre el concepte, hi ha una definició clàssica que diu el següent:

“La recuperació és un procés únic i profundament personal, de canvi d'actituds, valors, sentiments, objectius, habilitats i/o rols d'una persona. És una manera de viure una vida satisfactòria, amb esperança i aportacions a la societat [...]. La recuperació implica desenvolupar un nou sentit i propòsit vitals [...].”

Aquesta definició inclou la majoria de les idees que es fan servir quan s'intenta definir el concepte. Així, explica que la recuperació:

- És un procés personal, propi de cada persona.
- Suposa un canvi de rol, d'actituds i de valors.
- Requereix esperança.
- Permet viure una vida satisfactòria, aportant a la nostra comunitat.
- És independent de qualsevol problema de salut.
- Implica trobar un sentit a la vida, nous objectius.

Per comprendre millor aquesta definició, a continuació veurem què és i què no és la recuperació.

Què és la recuperació

- **És un camí personal**

El fet que totes les persones ens puguem recuperar no significa que totes ho fem al mateix ritme o seguint un mateix camí. Cada persona ha de construir el sentit de la seva pròpia vida, ha de trobar els recursos que li serveixen pel seu benestar, ha d'enfortir o construir una identitat que no estigui definida pel malestar, etc. Preguntes com "Qui sóc?", "Què vull fer de la meva vida?" o "Què em fa bé?" tan sols les podem respondre nosaltres mateixes.

- **És un procés continu**

Més que una acció o assoliment puntual, la recuperació s'ha de pensar com un procés; és a dir, tot un conjunt de petites accions quotidianes que, fetes al llarg del temps, ens ajuden a trobar-nos millor. No hi ha fórmules màgiques per recuperar-nos de cop i volta, ni tampoc tenir una crisi o baixada emocional significa que no puguem continuar recuperant-nos.

- **És una manera de viure**

Més que el destí, la recuperació és la manera com caminem el camí. Per recuperar-nos hem d'enfortir o desenvolupar

- L'esperança de que podem tenir una vida millor.
- L'empoderament, per fer-nos càrrec de la nostra vida.
- L'autodeterminació, prenent les nostres pròpies decisions.
- L'autoresponsabilització del nostre procés de recuperació i de la pròpia vida, en general.

Què no és la recuperació

- **No és curació**

Lla recuperació té a veure amb el benestar i la qualitat de vida. Això significa que la recuperació no s'ha de confondre amb la curació. No és remissió de símptomes, ni un resultat sanitari. Hi ha persones que, tot i tenir símptomes associats a un problema de salut mental, tenen una vida plena i satisfactòria, se senten a gust amb si mateixes i amb el que fan. Per contra, altres persones, tot i no tenir símptomes, tenen una vida buida de sentit, sense objectius, motivacions ni autoestima.

- **No és un procés lineal**

Si bé hi ha persones amb problemes de salut mental que poden tenir una única crisi o dificultat a la vida, recuperar-se i mai més tenir dificultats, això no és habitual. La majoria de persones tenim alt-i-baixos a la vida, en alguns moments estem millor i en altres ens sentim pitjor. La recuperació, com la vida mateixa, travessa moments bons i moments difícils. I travessar una nova crisi o fer front a un intens malestar no significa que no continuem fent el nostre camí de recuperació.

- **No implica productivitat**

Totes les persones tenim molt per aportar a la societat, totes mereixem respecte i valor a la nostra comunitat. Ara bé, sentir-nos persones vàlides, que podem aportar a la nostra societat, no significa haver de plegar-nos a la lògica capitalista de productivitat. La idea segons la qual si no produeixes no tens valor social és profundament patològica i emmalalteix. Cada persona ha de trobar què la fa sentir millor amb si mateixa i amb les seves capacitats.

Els principis de la recuperació

Per entendre què és la recuperació s'han proposat 10 principis bàsics:

1. **La recuperació sorgeix de l'esperança**

Creure que la recuperació és real i possible, conèixer la història d'altres persones que s'han recuperat proporciona el missatge essencial i la motivació per fer front a les dificultats i obstacles.

2. **La recuperació està centrada en la persona**

Les pròpies persones afectades per un problema de salut mental han de participar de manera informada de les decisions sobre el propi procés. Són bàsiques l'autodeterminació i l'autogestió. Cal que es respectin les preferències, cultura i subjectivitat.

3. La recuperació es produeix a través de moltes vies

No hi ha una única recepta de recuperació per a tots els éssers humans, s'hi pot arribar per vies diferents. Totes les persones som úniques, amb les nostres necessitats, preferències, bagatge cultural, xarxa de suport i experiències de vida. Allò que funciona per recuperar-nos varia per a cada persona.

4. La recuperació va més enllà de l'atenció professional

La major part dels recursos que ens serveixen per recuperar-nos no depenen de l'atenció professional, sinó que es troben en nosaltres mateixes, les nostres famílies o amistats i la nostra comunitat. Dins nostre i al nostre entorn hi ha fortaleces en les que recolzar-nos per superar les dificultats i patiments.

5. La recuperació es basa en el suport mutu

Donar i rebre recolzament ens ajuda a recuperar-nos. Els Grups d'Ajuda Mútua i el suport de pares (peer suport) desenvolupen un paper molt important: entre iguals es comparteixen aprenentatges i s'aprèn a valorar la pròpia experiència, permet trobar un sentit vital i de pertinença, alhora que es pot desenvolupar un rol social valuós

6. La recuperació suposa comunitat

Les persones no ens recuperem aïllades. És important comptar amb persones que creuen en la nostra recuperació, donant-nos suport, suggerint-nos estratègies i recursos. La família, les amistats, els grups religiosos (si som creients) o la nostra comunitat formen una xarxa vital de suport.

7. La recuperació és holística

La recuperació abasta tota la vida d'una persona, a tots els nivells. Per fer front un malestar emocional cal atendre a les necessitats bàsiques d'habitatge, feina, salut física, educació, etc. També s'ha de donar resposta a les necessitats socials, de participació a la comunitat, i espirituals, de creativitat i creixement personal.

8. La recuperació és sensible a la diversitat

El nostre bagatge cultural és clau per determinar el propi camí cap a la recuperació. Recolzar-nos en els nostres valors, tradicions i creences enforteix les possibilitats de trobar els propis objectius vitals i el sentit que li atorguem a la nostra vida. També afavoreix sentir-nos valuoses per la nostra comunitat.

9. La recuperació es basa en el respecte

La recuperació requereix del respecte pels propis drets i l'eliminació de la discriminació per motius de salut mental. Cal conèixer els propis drets i saber com podem defensar-los. Les preferències han de ser respectades i les decisions prendre's de manera compartida amb els professionals que atenen les persones

10. La recuperació requereix l'abordatge del trauma o la situació estressant

Les experiències traumàtiques o les situacions estressants continuades solen ser un precursor o estar associats amb els problemes de salut mental. És fonamental atendre aquestes experiències de vida, treballar per reparar-les.

Recomanacions per afavorir la nostra recuperació

- **Cuida la manera com parles de tu mateixa**

Les paraules i les expressions amb les que parlem de nosaltres mateixes són molt importants, afecten a com pensem i actuem, tenen un efecte sobre la nostra identitat. Hauríem d'evitar:

- Parlar com si fóssim irrecuperables.
- Evitar utilitzar verbs d'essència. Per exemple, enlloc de dir "sóc", millor dir "tinc".
- No utilitzar un diagnòstic de salut mental com a nom propi "sóc depressiva/ansiosa", sinó, com et dius, qui ets, etc.
- No generalitzar. Cada persona és única, sigui quin sigui el seu malestar emocional.

- **Intenta mantenir una vida saludable**

És molt important cuidar la nostra salut, en general, atès que la separació "física – mental" té més a veure amb conceptes que no pas amb el nostre ésser. Els nostre estat físic afecta el nostre benestar i qualitat de vida i, a l'inrevés, no hi ha salut sense benestar emocional. Els hàbits saludables ens

ajuden a recuperar-nos i a no entrar en crisi o estat de malestar emocional: menjar saludable, fer activitat física, cuidar les hores de son, etc.

- **Fes activitats que et facin sentir bé**

El benestar i la salut són molt més que no tenir símptomes. La nostra qualitat de vida no es defineix únicament en termes negatius, de no estar malalt o aprendre a lidiar amb un problema de salut. Per sentir-nos bé hem d'estar a gust amb el que fem a la vida. En aquest sentit, cada persona ha de trobar què li agrada fer, quines activitats l'omplen i intentar desenvolupar-les. I permetre's-ho. No necessiten ser activitats socialment valorades, han de ser valuoses per nosaltres mateixes.

- **Construeix i/o cuida la teva xarxa d'amistats**

Els éssers humans som éssers socials. Les persones necessitem tenir amb qui compartir, en qui confiar, amb qui gaudir del nostre temps de lleure. La solitud és una barrera per a la recuperació. Si no tenim o hem perdut la nostra xarxa social, podem participar en espais i activitats que ens possibiliten refer-ne una.

- **Participa en un Grup d'Ajuda Mútua**

El suport mutu permet cobrir moltes necessitats, oferint-nos: conèixer altres experiències de recuperació i els seus recursos; co-responsabilitzant-nos del propi procés de recuperació; valorar la pròpia experiència; desenvolupar nous rols; millorar l'autoestima, etc.

- **Fes activisme**

- **Participa d'activitats comunitàries**

Participar d'activitats comunitàries ens ajuda a ampliar el nostre món. Podem buscar activitats i espais que ens ofereixi la nostra comunitat, per construir noves relacions, objectius i rutines.

- **Dissenya el teu Pla de recuperació i autogestió del benestar**

La recuperació és un camí personal, cadascú ha de trobar allò que li serveix per millorar la seva qualitat de vida i benestar. Per orientar-te en aquest camí tens al teu abast el Manual per a la recuperació i autogestió del benestar, de la Generalitat de Catalunya. Eina que t'ofereix tota una sèrie de recursos i estratègies per a que puguis ser partícip des del mateix disseny del teu pla de recuperació.

12. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE SUÏCIDI

Objectius:

- Afavorir el trencament del tabú del suïcidi i les conductes autol·lítiques.
- Conèixer la realitat del suïcidi.
- Saber com actuar quan apareix el tema del suïcidi a un grup d'ajuda mútua.

Missatges clau:

- El suïcidi és un tabú social.
- Parlar del suïcidi amb respecte, no indueix a fer-ho i pot ajudar a prevenir-lo.
- El suïcidi és un greu problema social i de salut pública, al món, a Espanya i a Catalunya.
- Tenir un problema de salut mental és un dels principals factors de risc de suïcidi.
- Un GAM és un espai adient per parlar del suïcidi.
- Cal atendre a les emocions i circumstàncies que han portat a la persona a voler suïcidar-se.
- Qui hem perdut un ésser estimat per suïcidi som població d'alt risc.

La realitat del suïcidi

El suïcidi és un greu problema social i sanitari. Segons la **Organització Mundial de la Salut** (*World Health Organization (2014). Preventing suicide. A global imperative. Luxembourg*), és la principal causa de mort violenta al món, fins a un 57% del total. La mortalitat per suïcidi és major que la mortalitat sumada per guerres i homicidis. Era la segona causa de mort al món per a la gent jove (persones entre 15 i 29 anys) però ha passat a ser la primera. S'incrementa el risc amb l'edat. Tenir més de 60 anys és un factor de risc (si som infeliços, es perd l'esperança que el futur sigui millor). A més, per cada persona adulta que s'ha suïcidat, hi ha altres 20 que ho han intentat. Haver tingut un intent de suïcidi previ és el principal factor de risc.

A Espanya (*Instituto Nacional de Estadística (2016). Defunciones según la causa de muerte. 2014. Nota de prensa*), el suïcidi és la principal causa de mort no natural. Aquestes morts dupliquen (208%) les morts per accident de tràfic. Cada dia es suïciden 10 persones i altres 200 ho intenten. Des del 2008, arrel de l'inici de la crisi, a Catalunya, hi ha hagut un significatiu increment de la mortalitat per suïcidi del 45% (*Observatori del sistema de salut de Catalunya (2014). Determinants socials i econòmics de la salut. Efectes de la crisi econòmica en la salut de la població de Catalunya*). Al nostre país, és la principal causa de mort en menors de 34 anys.

Suïcidi i malestar emocional

Tenir un problema de salut mental és un dels principals factors de risc per fer un intent de suïcidi i és el principal factor de risc per aconseguir-ho. La dada que relaciona el 90% dels suïcidis amb un problema de salut mental és controvertida, doncs hi ha molts condicionants psico-socials, no només clínics, que poden conduir al patiment i la desesperança. Tanmateix, en el cas de persones amb problemes de salut mental, tant el patiment del propi del trastorn, com les condicions socials de vida expliquen l'alta incidència. Les condicions precàries d'existència i l'exclusió social, l'aïllament i la solitud són factors de riscos per al suïcidi, molt habituals en persones amb problemes de salut mental.

Les circumstàncies que es donen habitualment en persones que intenten suïcidar-se són:

- patiment o malestar emocional extrem
- desesperança
- falta de sentit

Suïcidi: Mites i realitat

- **Mite 1: La gent que parla de suïcidi no el comet.**

Realitat: Quan una persona parla de suïcidi se l'ha de prendre seriosament. De les persones que moren per suïcidi: 1 de cada 4 havia estat atesa per motius de salut mental l'any anterior, 2 de cada 3 havia tingut un o més intents previs i la majoria de persones havia expressat el seu malestar amb la vida i/o tenir ganes de morir-se.

- **Mite 2: Si algú vol morir per suïcidi, res el pot detenir.**

Realitat: En general, les persones volen aturar el patiment, no morir-se. Els programes de prevenció del suïcidi, els grups d'ajuda mútua, les intervencions terapèutiques, el recolzament social i familiar, entre d'altres alternatives, poden reduir les probabilitats d'un suïcidi consumat.

- **Mite 3: Parlar del suïcidi indueix a fer-ho.**

Realitat: El tabú i la por a parlar-ne dificulta poder compartir el patiment, fa més difícil demanar ajuda i és una barrera per rebre recolzament. Compartir el patiment alleugera, permet sentir-se acompanyat/da i obre una porta a rebre suport i per travessar moments difícils.

- **Mite 4: Les persones que intenten suïcidar-se busquen atenció.**

Realitat: Qualsevol intent ha de ser pres seriosament, i si es tracta d'una crida d'auxili, el fet que la persona no hagi trobat una altra manera d'expressar el seu patiment i de demanar suport, ja és prou greu.

Cal tenir en compte que les conductes autolítiques poden estar relacionades amb temptatives de suïcidi, o no. De vegades les autolesions esdevenen maneres d'expressar-se o externalitzar tensió, per exemple.

El tema del suïcidi a un GAM

El suïcidi i els comportaments autolítics segueixen essent un tema tabú fins i tot als GAM. Per afavorir el trencament del tabú, es recomana:

- **Posar de manifest la importància de parlar del tema.** Recordar que el silenci i el tabú són un factor de risc, no de protecció, per a les persones que estan pensant en suïcidar-se.
- **Començar per compartir la pròpia experiència.** Obrir-nos primer nosaltres mateixes al grup és una manera de promoure que ho facin les altres persones participants. Ja sigui perquè hi hem pensat, hem fet un intent de suïcidi i/o hem perdut un ésser estimat per aquest motiu.
- **Recordar que és un tema sensible.** No fer apologia, ni explicar mètodes, centrar-se en les emocions i atendre als motius que porten a les persones a tenir aquestes idees.

- **Atorgar importància a les emocions** que pugui moure en totes les persones del grup parlar del suïcidi i els comportaments autol·lìtics. Si parlar-ne genera malestar i patiment, aquestes emocions és important tractar-les al GAM.

Si es detecta una dificultat explícita per tractar el tema, es pot fer un GAM amb contingut formatiu.

Què fer quan apareix el tema del suïcidi?

- Quan una persona trenca el tabú i parla del suïcidi a un GAM, es recomana parlar amb sinceritat, respecte, confiança i sense jutjar, de forma que ajudi tant a la persona com a tot el grup. El que s'hauria de fer és:
- **Atendre al patiment**, escoltar la persona, deixar que pugui expressar i descarregar el seu dolor. Validar la persona, reconèixer allò que viu i que la fa patir.
- **Empatitzar sense reforçar**. Que es pugui parlar no vol dir que tot sigui vàlid. No es pot fer apologia, parlar de manera romàntica o explicar mètodes.
- **Centrar-se en els motius**, en les circumstàncies que porten a la persona a voler deixar de viure. Conèixer què l'ha portat a tenir aquests pensaments.
- **El silenci també acompanya**. De vegades no tenim una resposta. L'escolta empàtica i respectuosa o un simple contacte físic, també acompanyen.
- **Aplaçar la decisió**. Reflexionar sobre el fet que es tracta d'una solució irreversible, per una situació temporal o un patiment que pot deixar de ser tan intens en un futur més o menys proper.
- **Oferir acompanyament**, fer suport mutu més enllà dels límits del GAM. Organitzar-se com a grup per fer costat a la persona en moments difícils.
- **Ajudar a trobar alternatives a les dificultats que ofeguen**. Sovint, els motius per voler deixar de viure tenen a veure amb condicions socials d'existència. Tot i que no sempre es poden resoldre les dificultats que vivim, quan sentim que no estem soles davant d'un patiment, aquest es viu de manera diferent.
- **Buscar altres fonts d'ajuda**. Reflexionar amb la persona sobre la necessitat d'un suport extra per travessar aquest moment: atenció professional, recolzament de la xarxa afectiva personal (família, amistats, etc.). Oferir acompanyament per apropar-se a aquests recursos.

Què no fer quan apareix el tema del suïcidi?

- **Canviar de tema**, impedir parlar-ne o desatendre la crida que està fent la persona al grup.
- **Reaccionar amb estupor**, espantar-se, fer sentir la persona que ens genera por o que ens molesta allò que explica o allò que va fer. Aquestes reaccions són una barrera perquè la persona es pugui obrir i confiar en el grup.
- **Banalitzar el patiment de la persona**, considerant que allò que li succeeix “no és per a tant”.
- **Culpabilitzar o fer sentir vergonya** amb expressions del tipus: “no siguis egoista, has de pensar en el patiment que generes” o “hauries de pensar en la teva família”.
- **Fer judicis de valor** i/o tractar la persona com a covarda o valenta per tenir el desig de deixar de viure. Els límits del patiment que som capaces de suportar no té a veure amb valentia o covardia, sinó amb determinades circumstàncies.

Com fer costat a qui ha perdut un ésser estimat per suïcidi?

- Si no ho hem viscut, és millor **no pretendre empatitzar** dient que entenem el que està vivint o que sabem quant està patint. Tot i que ho fem des de la millor intenció, la persona pot sentir-se més incompresa.
- **No hem de pretendre treure el dolor a l'altre**. Acompanyar és estar al costat, no tenir el poder de resoldre el seu patiment.
- **No culpabilitzar**, ningú és responsable de la mort d'un ésser estimat i/o de no fer prou per evitar-ho.
- **No és necessari dir res especial**. No hi ha frases o fórmules màgiques per reduir el patiment d'un dol per suïcidi. Podem acompanyar des del silenci, amb la mirada, el contacte físic, una abraçada, etc.
- **Oferir acompanyament**, més enllà del GAM. Donar suport pràctic a les tasques quotidianes (portar fills a l'escola, passejar el gos, fer les compres, etc.), sobretot si la pèrdua és recent.

13. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE DOL

Objectius:

- Entendre els processos del dol, els tipus i les senyals que permeten detectar un dol complicat.
- Reflexionar sobre els recursos, les estratègies, els factors de protecció personal i tot allò que podem fer i treballar per afrontar els dols de manera resiliat.

Missatges clau:

- El malestar i el dolor que sentim davant una pèrdua física o simbòlica no és un problema de salut, però pot arribar a ser-ho si no ho afrontem favorablement.
- Tots tenim recursos per afrontar els processos de dol, però varien en funció de factors personals, socials i circumstancials.
- El dol és un procés personal i natural, però també té una dimensió social, per tant el paper de les xarxes de suport social és essencial.
- El dol és un procés que requereix un rol actiu per part de la persona que el transita perquè resulti sanador.

Conceptes preliminars

Què és el dol?

La paraula dol ve del llatí *dolus*, que significa dolor. El dol és el procés que travessa una persona davant una pèrdua. No tots els dols impliquen la pèrdua d'una persona estimada. Podem distingir diversos tipus de pèrdues o dols:

- **Mort** d'una persona
- **Físiques:** mobilitat, vista, salut, mutilacions...
- **Psicològiques:** autoestima, ideals, il·lusions, expectatives, rol, identitat...
- **Elements externs:** llar, feina, nivell econòmic, país....
- **Emocionals:** ruptura sentimental, conflicte amb un amic o familiar...
- **Transicions del cicle vital:** adolescència, menopausa, jubilació...

El dol no és un problema de salut

Les pèrdues són inevitables, doncs no hi ha vida sense pèrdues, i són quelcom natural. Per tant, el dol no s'ha de patologitzar ni medicalitzar. Això no treu que es tracti d'un procés difícil i dolorós, que requereix voluntat, molt d'esforç i una càrrega emocional molt intensa. Així doncs, és un procés actiu, que implica un treball personal i l'elaboració d'unes tasques per resoldre'l favorablement.

Si el procés de dol no es naturalitza, s'afavoreix i s'elabora positivament, poden aparèixer complicacions i degenerar en problemes de salut mental greus. Per tant, és important conèixer els factors de risc i promoure la prevenció i la intervenció quan sigui necessari.

En cas contrari, podem trobar-nos que al dolor per una pèrdua es pot afegir un enorme patiment si la persona percep com a no-natural o patològic el que està sentint i no es veu capaç de fer-hi front. Redefinir situacions, naturalitzar-les i contextualitzar-les en base al procés de dol que la persona està vivint ajuda a despatologitzar la situació i no afegir més patiment al malestar de base. La persona es sent validada, ella mateixa legitima el seu propi patiment i a partir d'aquí està en una posició més favorable per posar en marxa els propis recursos i estratègies d'afrontament i poder-se recuperar. Hi ha una sèrie de **manifestacions o respostes** que són naturals en situacions de dol i és important reconèixer-les per intentar evitar la desesperació i potenciar la sensació de falta de control.

- fisiològiques: buit a l'estómac, opressió al pit i la gola, ofec, palpitations, debilitat muscular, cefalees, falta d'energia.
- emocionals: tristesa, apatia, abatiment, angoixa, ira, frustració, enuig, culpa.
- conductuals: trastornes del son i de l'alimentació, aïllament social, malsons, evitació de llocs/converses/recordatoris, plor, hiper o hipo activitat.
- cognitives: incredulitat, irrealitat, confusió, sentit de presència, al·lucinacions breus, dificultats de concentració, atenció i memòria, pensaments i imatge recurrents, obsessions.

Un procés personal i un fenomen social

Hi ha uns factors que influeixen l'**impacte de la pèrdua** i en el **desenvolupament del procés de dol**:

- La consideració que té la pèrdua per la persona (tipus de relació, rellevància de la pèrdua, creences, biografia...).
- Com s'ha produït la pèrdua (adequada al cicle vital, sobtada i/o violenta, esperada/inesperada, permanent o temporal, múltiple...).
- Les habilitats personals i estratègies d'afrontament.
- El suport/xarxa social disponible.

El dol és un procés particular, únic per a cada persona, que exigeix un respecte pel ritme personal. L'ésser humà disposa dels **recursos personals** necessaris per transitar el dol, però és cert que hi ha qui disposa de més recursos i estratègies d'afrontament positiu o els té més treballats i hi ha qui disposa de menys recursos o els ha desenvolupa menys. Els recursos disponibles variaran en funció de: la personalitat de base, la maduresa emocional assolida, les experiències vitals, la capacitat cognitiva...

No obstant això, també és un fenomen que té una **dimensió social** ja que està molt condicionat per l'entorn sociocultural, les creences de la comunitat a la que es pertany, comporta canvis de rol i el reconeixement públic dels canvis en base a rituals. El suport de l'entorn afectiu, el reconeixement i la validació del dolor són essencials durant el procés.

Què comporta un dol?

Models sobre dol

Durant dècades s'ha intentat explicar el dol des de diferents models o teories. Exposem a continuació les més rellevants.

Model de **5 etapes d'Elisabeth Kübler-Ross**, una de les tanatòlogues més importants a nivell mundial. El dol implicaria transitar per 5 etapes, tot i que no és necessari que sigui una evolució lineal i en algun moment es poden solapar: negació, ira, negociació,

depressió i acceptació. Malgrat el reconeixement a la seva tasca, la crítica més important al model d'etapes de Kübler-Ross determina que adjudica un paper passiu a la persona en dol i un enfoc massa universal del procés.

Arrel de les crítiques als models d'etapes, s'han plantejat d'altres que fan èmfasi en el paper actiu de la persona en dol i es basen en un **model de tasques** com el de **J. William Worden** que en determina cinc :

- **Tasca 1:** Acceptar la realitat de la pèrdua (tant intel·lectual com emocional).
Prendre consciència que s'ha produït un canvi o una pèrdua, que a més a més, pot anar acompanyada d'altres canvis o pèrdues personals o relacionals que també caldrà atendre.
- **Tasca 2:** Processar les emocions i experimentar el dolor per la pèrdua.
Disposar d'un espai per a l'expressió i la gestió emocional de les diferents emocions que poden aparèixer i desbordar-nos com la tristesa, la ràbia, la frustració...
- **Tasca 3:** Adaptar-se a un món sense la persona que ha mort (externa i espiritualment).
Ressituar-nos i adaptar-nos a la nova realitat. Es tracta d'aconseguir adoptar una visió esperançadora de la nova situació, del present i del futur. És fonamental promoure una visió resilient de l'adversitat i contemplar la possibilitat que les persones podem sortir reforçades i transformades del procés de dol. Es pot buscar ajuda per a prendre decisions importants o deixar-les per a més endavant i planificar d'acord als canvis que s'han produït, però és important apoderar-se, per afavorir la auto-responsabilitat i l'autogestió.
- **Tasca 4:** Ressituar emocionalment la persona absent o l'element perdut mentre es continua amb la vida.
Ajudarà acomiadar-se d'allò que hem perdut i aconseguir posar el focus d'atenció, cada vegada més, en reconstruir el propi projecte vital i mirar el futur amb esperança. L'experiència d'altres persones que han passat per situacions similars amb històries positives de superació poden ser un estímul en aquest sentit.
- Un model complementari als anteriors és el model **procés dual** de Stroebe i Schut que postula com en el dol conviuen dos tipus de processos que

permeten integrar l'esdeveniment vital en la pròpia història de vida: un orientat a la pèrdua i un altre orientat a la reconstrucció. Durant el dol es produiria un moviment oscil·lant que, idealment, consistiria en que el procés orientat a la pèrdua minvaria progressivament en intensitat i freqüència, mentre que l'orientat a la reconstrucció aniria ocupant un espai cada vegada més gran.

Una altra concepció també complementària a les anteriors és la d'un altre expert, Robert Neymeier per a qui el dol és un procés de **reconstrucció de significats**. Quan el món de la persona en dol queda fet bocins, Neymeier diu del dol que: *“Ens dona l'oportunitat de reafirmar o reconstruir un món personal que ha estat qüestionat per la pèrdua... un procés que requereix una tasca activa per part de la persona en dol per a revisar el sistema i reconstruir-lo si és necessari i, en conseqüència, configurar una nova identitat que pugui encaixar en un món que ha quedat transformat”*.

El dol complicat

Què és un dol complicat?

Tot i que hem d'evitar patologitzar el dol, també hem de tenir en compte que un procés de dol pot ser un factor de risc per desenvolupar problemes de salut físics i mentals i patir o haver patit un problema de salut mental pot ser un factor de risc per desenvolupar un procés de dol complicat.

Tanmateix, encara que el concepte de dol s'associa a quelcom negatiu, es tracta d'un procés **adaptatiu, reparador i sanador** que pot resultar **transformador** ja que ajuda a les persones a adaptar-se als canvis i a sobreposar-se a les pèrdues en general i a la mort dels éssers estimats en particular, malgrat el dolor que comporten.

Ara bé, quan la persona es veu superada per les circumstàncies i no aconsegueix elaborar el procés de dol que afronta, poden aparèixer complicacions. Segons Worden (2002) hi ha 4 **tipus dol complicat**:

- **Dol crònic**: la situació de dol es prolonga indefinidament en el temps, hi ha un bloqueig, no hi ha evolució ni acceptació ni reconstrucció.
- **Dol exagerat**: la intensitat del malestar resulta molt incapacitant i s'allarga en el temps.
- **Dol emmascarat o reprimat**: s'intenta reprimir el malestar, però aquest es manifesta en forma de somatitzacions.

- **Dol endarrerit o inhibit:** el dolor es posterga voluntària o involuntàriament per la situació personal o per evitació.

Quan el procés de dol s'està complicant pot desembocar en un problema de salut mental greu. Les manifestacions amb les que ens trobem en aquests casos són diverses i cal reconèixer els senyals d'alerta que poden indicar la necessitat d'intervenció professional. **Senyals d'alerta a nivell cognitiu, afectiu i conductual:**

- La persona no pot assolir un nivell de benestar suficient per a sobreportar el dia a dia.
- Conductes i/o pensaments rígids i repetitius: identificació, idealització, momificació, sobreprotecció, rumiacions...
- Pors exacerbades.
- Relat i/o manifestacions emocionals incoherents, inconnexes o poc congruents.
- Expressions afectives inhibides o intenses i prolongades (culpa, aflicció, ira, ambivalència...).
- Aïllament social.
- Problemes de salut mental i somatitzacions (insomni, ansietat, depressió, fòbies, confusió...).
- Conductes autodestructives (consum tòxics, comportaments de risc, idees autolítiques...)

El dol en estat d'alerta per pandèmia

Les persones necessitem, o al menys ens aporta tranquil·litat, que el món sigui comprensible, previsible i fiable. Davant un esdeveniment traumàtic en el que es dóna una ruptura greu, el nostre món de significats queda en entredit i pot tornar-se incomprensible, incert i amenaçador. El procés de dol permet reconstruir el propi món de significats i integrar el fet traumàtic a la història de vida, per atorgar continuïtat i coherència a la narrativa personal i, fins i tot, a la pròpia identitat que pot veure's col·lapsada arrel de la pèrdua.

En el cas que es produeixin **factors traumàtics** associats a la pèrdua com poden ser circumstàncies excepcionals degut a un estat d'alarma i confinament, les persones que han perdut un ésser estimat es troben en **situació de risc** de desenvolupar un dol

complicat. Els darrers mesos, a causa de la pandèmia per la COVID-19 ens hem trobat amb impediments per acompanyar i acomiadar les persones que estimem, limitacions per dur a terme els rituals funeraris i per oferir o rebre un acompanyament presencial a través de les xarxes de suport, el personal sanitari ha estat sotmès a un estrès i una sobrecàrrega emocional excepcionals que condicionen les possibilitats de sostenir el patiment emocional i el sistema sanitari ha tingut dificultats per oferir unes cures pal·liatives adients i per respondre a les necessitats emocionals dels familiars. Aquest factors traumàtics en situació de final de vida poden comportar que la persona en dol es senti superada per les circumstàncies, els seus recursos poden bloquejar-se o pot posar en marxa estratègies d'afrontament que no l'ajudin a elaborar el procés de dol d'una manera favorable. En un espai psicoterapèutic es poden treballar les emocions per tal que la persona en dol les transiti en un espai segur, aprengui a gestionar-les i es responsabilitzi d'allò que pot fer i millorar en endavant, en comptes de retreure's o retreure a d'altres allò que ja no es pot canviar.

Afrontar el dol

Recomanacions a tenir en compte tant si estem en dol com si acompanyem algú que està afrontant el procés:

- **Expressió emocional:** permetre's o oferir un espai de confiança, d'escolta, que permeti expressar el malestar i verbalitzar tot allò que angoixa i entristeix.
- Cultivar l'**esperança** i l'**apoderament**: el dol és un procés natural, tots tenim recursos per fer-hi front, per molt aclaparador que sigui el patiment que sentim. No es poden canviar les circumstàncies, sí depèn de nosaltres com les afrontem (auto-responsabilització), treballant per rescatar i enfortir els recursos personals per gestionar las adversitats de la vida (autogestió).
- **Autocura:** hem de ser conscients de la importància de cuidar-se, seguir hàbits de vida saludables, equilibrar moments de connexió i de desconnexió amb la pèrdua i de mantenir la xarxa de suport encara que sigui virtual, respectant també la pròpia necessitat de recolliment i solitud.
- Connectar amb l'**espiritualitat**: pot resultar beneficiós com a factor protector davant eventuais complicacions del dol. Es refereix a tot allò relacionat amb l'immaterial, intangible, simbòlic i els valors i principis que el regeixen.

Eines útils:

- Escriitura: és útil per persones a qui ajuda a aclarir i endreçar idees i emocions. També pot ser útil com a material de treball amb el professional de referència.
- Expressió artística: pretén tenir la mateixa funció que l'escriitura, plasmanent gràficament (dibuix, collage, escultura...) pensaments, emocions, idees... És més simbòlic i pot ajudar en cas de deteriorament cognitiu o bloqueig.
- Lectura i cinema: ja sigui perquè tracten la pèrdua explícitament o ofereixen eines i recursos en general.
- Creació d'un espai o objecte en memòria de la persona absent: altar, àlbum de fotos o una caixa de records. Pot ajudar en la tasca de construir un record positiu i integrar la pèrdua en la narrativa personal.
- Tècniques de meditació.
- Valorar la necessitat **d'ajuda professional**: nosaltres som qui millor ens coneixem, però en ocasions podem necessitar persones que ens facin de mirall per prendre consciència de la situació i de les pròpies necessitats, per detectar les senyals d'alerta i adonar-nos quan és pertinent recórrer a un professional de la salut.

Quan demanar ajuda?

Si el dol es complica podem experimentar que la intensitat del patiment no disminueix i es manté a un nivell molt elevat, extrem i fins i tot incapacitant durant un període de temps perllongat. El temps que ha transcorregut des de la pèrdua no es pot considerar un indicador prou fiable, ja que, tal i com hem comentat, el procés de dol és idiosincràtic i el ritme és molt personal. En canvi, sí és essencial tenir en compte les senyals d'alarma: no poder assolir un nivell de benestar suficient per a sobreportar el dia a dia, l'aparició de problemes de salut mental o físics (sense una base orgànica que expliqui la seva aparició o intensitat) o la presència d'emocions o conductes poc congruents amb la situació, són senyals que indiquen que cal demanar ajuda.

Durant el procés de dol, tant si som nosaltres qui el transitem com si estem acompanyant una altra persona, és important estar especialment atents pel que fa als següents punts:

- Anticipació de dates o situacions significatives (aniversari de la mort, aniversari propi o de la persona absent, Nadal, Tots Sants...).
- Ajuda en la presa de decisions per problemes cognitius i/o pors davant una situació nova: concretar, generar alternatives, motivar...
- Narració repetida de la pèrdua: facilitar l'espai perquè la persona pugui expressar-se, naturalitzar tot allò associat a la pèrdua i integrar-la en la narrativa personal.
- Promoció d'hàbits de salut i autocura.
- Validació de la vivència i legitimació del dolor.
- Orientació a xarxes i grups de suport: serveis socio-sanitaris i moviment associatiu.

Conclusions

D'acord amb la concepció del gran Víktor Frank de la llibertat última, fins i tot en els processos de dol, hi ha un moment en què puc prendre consciència què tinc la **llibertat** de triar entre 3 opcions. Deixar que el dol... em destrueixi, em defineixi o m'enforteixi. Aquesta última opció es refereix a la visió resilient del dol: si volem evolucionar com a persones, els processos de dol poden integrar-se a la història de vida com a elements sanadors, de transformació i de creixement personal.

Tots podem treballar determinats **factors de protecció personal** que ens permetin desenvolupar eines per a gestionar els processos de dol. Podem identificar els següents:

- **Vida amb sentit:** missió, projectes, sentit de transcendència...
- Evitar **relacions** de dependència o ambivalents.
- **Minimitzar la culpa i els autoretrets:** bona autoestima, vida plena i coherent, sense assumptes pendents (relacionals i personals).
- **Hàbits de vida saludables.**

- **Treball personal:** gestió d'emocions, abandonament de l'hipercontrol, tolerància a la frustració, obertura al canvi, autoresponsabilització, resiliència i vivència basada en el ser vs. tenir.
- **Xarxes de suport social:** relacions personals significatives i suport mutu.

Tot i la idiosincràsia del fenomen, es pot considerar que el **dol s'ha resolt** quan la persona és capaç de: 1) Integrar el passat 2) Valorar el present i 3) Reformular el futur.

14. CÀPSULA FORMATIVA SOBRE CONSUM DE TÒXICS

Objectius:

- Conèixer alguns conceptes bàsics relacionats amb el consum de tòxics i entendre els processos d'addiccions.
- Reflexionar sobre els possibles riscos del consum que pot comportar per la pròpia salut per poder prevenir-los.
- Conèixer recursos d'afrontament saludables per millorar el nostre benestar.
- Saber com abordar el tema del consum de tòxics quan apareix a un GAM.

Missatges clau:

- Un malestar emocional intens i sostingut pot desembocar en el consum de tòxics i aquest pot comportar un risc de patir un problema de salut mental com l'addició o altres.
- Alguns consums són el símptoma que alguna cosa no va bé o de malestres profunds. Veiem la punta del iceberg, però a sota existeixen problemes personals, familiars, afectius, relacionals, existencials i/o socials.
- L'important és atendre, acompanyar i tenir cura d'aquests problemes o malestar per prevenir el desenvolupament d'una addicció o d'un problema de salut mental.
- Les persones podem influir de manera positiva en la nostra pròpia salut emocional i actuar per millorar-la tant com sigui possible.

Conceptes bàsics: definició consum de tòxics

En aquesta càpsula formativa ens centrarem en aquells consums que es poden utilitzar per pal·liar o evitar els malestres ja que poden comportar possibles riscos o conseqüències sobre la salut i la vida de les persones. Parlarem de estratègies

d'afrontament saludables per millorar el benestar emocional i per prevenir aquests riscos i tenir cura de la nostra pròpia salut, i també de com abordar aquest tema en un GAM.

A mode de definició, quan parlem de consum de tòxics el podem definir com:

- el consum en sí mateix que és l'acció de consumir
- les drogues són substàncies que, quan s'introdueixen en l'organisme, actuen sobre el sistema nerviós central. Això provoca canvis que poden afectar la conducta, l'estat d'ànim o la percepció.

Cal matissar que quan parlem de consum de tòxics d'ara en endavant, ens referirem al consum com l'acció de consumir, ja sigui de substàncies tòxiques (alcohol, drogues i/o psicofàrmacs) o altres tipus de consums com poden ser compres, jugar a videojocs, etc... ja que en major o menor mesura, cal tenir en compte que els consums poden afectar-nos tant física, com psíquica i socialment.

El consum com a procés de dependència: us, abús i dependència

En general, el consum és bastant habitual en les persones, hi ha certa normalització sobretot d'aquells consum socialment acceptats com pot ser el beure alcohol o d'altres. El consum en sí mateix no té perquè se un problema greu, i fins i tot, ens pot ajudar a sentir-nos millor algun cop, però, pot arribar a ser-ho dependent de l'ús que en fem, quina relació establím o els motius que ens porten a consumir que poden ser molt diversos i de vegades no massa evidents.

Les diferents fases d'aquest procés de dependència s'han descrit de la manera següent:

- **Ús** més o menys continuat: Entenem per ús aquell tipus de relació amb les drogues en el qual, bé per la seva quantitat, per la seva freqüència o per la pròpia situació física, psíquica i social de la persona, no es detecten conseqüències immediates sobre el consumidor ni sobre el seu entorn.

En la pràctica és molt difícil definir un consum com a "ús", ja que són tants els factors a considerar que el que per al consumidor podria semblar un ús moderat, pot estar traspasant les fronteres de l'abús per a un observador

neutral. Cal, per això, afinar la mirada abans de valorar com a “ús” una determinada forma de consum.

- No n'hi ha prou amb fixar-se en la **freqüència**, perquè podrien donar-se consums esporàdics en els quals el subjecte sí abusés de la substància.
 - Tampoc podem atendre només a la **quantitat**, ja que podria haver-hi consums en aparença no excessius, però repetits amb tanta freqüència que estarien suggerint alguna forma de dependència.
 - Tampoc és aliè a aquest procés **l'estat** en què es trobi el consumidor, ja que, per exemple, un mateix consum moderat d'alcohol pot derivar en abús si el subjecte està prenent tranquil·litzants prescrits pel seu metge.
 - Cal també posar la vista sobre **l'entorn** del subjecte, ja que podria donar-se un consum de drogues que a més de perjudicar la persona, afectés greument a tercers.
- **Abús:** Entenem per abús aquella forma de relació amb les drogues en la qual, bé per la seva quantitat, per la seva freqüència i/o per la pròpia situació física, psíquica i social de la persona, es produeixen conseqüències negatives pel consumidor i/o el seu entorn.

Exemples: El consum de deu cigarrets podria ser considerat no excessiu. No obstant això, quan aquesta quantitat es consumeix amb una freqüència diària, pot afavorir alteracions respiratòries. Per contra, algú podria consumir cocaïna en una sola ocasió, però fer-ho en tal quantitat que desencadenés algun tipus d'accident cerebral. Pot ser que una dona sigui moderada en els seus consums habituals d'alcohol i tabac, però si els manté durant l'embaràs (estat) estarà incorrent en abús. Més enllà d'idees preconcebudes, en cada cas hem d'analitzar els diversos elements referents a les substàncies, a les pautes de consum i al context personal i social en el qual el consum té lloc, abans de decidir si ens trobem en presència d'una situació d'ús o d'abús.

- **Dependència:** Seguint a l'Organització Mundial de la Salut, podem entendre la dependència com una malaltia del cervell que fa que aquest necessiti la droga per funcionar i, per tant, que la persona senti la necessitat de consumir-ne encara que això li comporti conseqüències negatives. Quan es depèn d'una

droga, poder-la consumir esdevé prioritari i s'anteposa a tot allò que abans era important per a la persona, i això provoca canvis en la relació amb el seu entorn. El consum de drogues, que potser va començar com una experiència esporàdica sense aparent transcendència, passa a convertir-se així en un problema de salut mental per la persona.

Estem front un tema complex i difícil de determinar ja que influeixen molts factors interrelacionats i és difícil determinar les fronteres entre l'ús, abús i la dependència. De fet, segons alguns autors com Ovejero (2000) diuen que “de entre todos los problemas sociales (...) es el más inexplicable; nadie posee la respuesta adecuada”. És important tenir en compte que estem front un **procés lineal i continu difícil de separar**. No es pot parlar només de quantitat o només de freqüència. Però sí ens pot ajudar a detectar les senyals i entendre com es desenvolupa el procés que pot esdevenir en una malaltia mental.

Per tot això es important, tenir present dues consideracions:

- **El consum no genera addicció a tothom que consumeix.** Ex. Hi ha moltes persones que consumeixen alcohol i no vol dir que totes siguin dependents de l'alcohol. Que es generi o no depèn de diversos factors, com ara les característiques físiques i psicològiques de la persona, la predisposició individual, les característiques de la droga, la quantitat i la freqüència amb què es consumeix, el context en el qual es consumeix i les motivacions que porten la persona a consumir-la, entre d'altres.
- El que sí que es pot afirmar és que **tota dependència/addicció està situada al final d'un procés**. La dependència es va desenvolupant de forma progressiva i més o menys ràpida segons les substàncies i les característiques de la persona.

El consum com la punta de l'iceberg

Habitualment es parla molt de quantitats, freqüències, etc... o associem els consums o les addiccions a l'oci, sense tenir en compte altres aspectes importants. Veiem **la punta de l'iceberg** però no la part oculta on es troben les causes de l'addicció o el perquè consumim. Tot i que, no podem saber amb exactitud les causes concretes, allò

comú es que l'addició o **els consums** que podem realitzar en molts casos son el símptoma d'un malestar molt profund o **de que alguna cosa no va bé**.

Segons varis autors, darrera de molts consums de drogues existeixen més **problemes personals, familiars, afectius, relacionals, existencials i/o socials** que no pas problemes de drogues. De fet, des d'una perspectiva social, les persones aprenem a afrontar aquestes problemes, regular els sentiments o crisis que travessem recorrent a psicofàrmacs, drogues o altres conductes, per pal·liar o evitar aquests malestans. En base a aquesta idea, veiem que el problema no radica en l'acció en sí de consumir sinó en la situació personal i en la història particular viscuda amb patiment per la persona que la pot portar a un consum problemàtic per a ella, com una forma d'eludir el propi malestar però sense la possibilitat de poder elaborar-lo i afrontar-lo de manera saludable.

Les situacions que ens generen malestar emocional al llarg de la nostra vida poden comportar un consum i entrar en la roda del procés descrit abans: us, abús i dependència. Els consums els podem entendre com a senyals d'alarma o factors de risc per desenvolupar un problema de salut físic o mental com l'addicció i/o d'altres problemes de salut mental.

Per tant, existeixen riscos i problemes més importants que cal fer front i acompanyar per prevenir el desenvolupament d'una addicció o un problema de salut mental.

Factors de risc

Els factors de risc son múltiples, estan interrelacionats i adquireixen particularitats derivades de la història personal i familiar de cada persona, com hem vist fins ara, però també d'aspectes socials i culturals. Es a dir, no hi ha una causa concreta que ho expliqui. Però diverses circumstàncies afavoreixen aquest procés:

- **Factors individuals:** Baixa autoestima, alts nivells d'angoixa, alts nivells de depressió, baixa percepció de risc de consum, estrès prolongat, sentiments de soledat, dols no elaborats, problema de salut mental associat (depressió, esquizofrènia), episodis autolítics, etc.

- **Factors familiars:** tensió o malestar familiar, distanciament afectiu dels pares, comunicació hipercrítica, baixa o nul·la comunicació, excés de disciplina, manca de límits o límits confusos, sobreprotecció, violència familiar, abusos en la infància, estils de vida dels pares relacionats amb el consum, etc.
- **Factors socials:** Estrès psicosocial, estigma social o exclusió social, baixa acceptació o rebuig entre el grup d'iguals, problemes escolars, problemes o pèrdua de feina, problemes econòmics, manca de xarxes de suport, disponibilitat de drogues, manca d'alternatives en el temps lliure, imitació d'estereotips socials, exigència d'èxit, confinament per pandèmia, etc.
- **Factors culturals:** diferents enfocaments, percepcions i creences sobre els consums en diferents grups ètnics, característiques de la postmodernitat en "els països desenvolupats", drogues acceptades socialment, significats de la masculinitat i la feminitat diferents segons la cultura d'origen, situacions migratòries (falta o excés de poder en el nou lloc de residència, normes de conducta diferents en la cultura d'origen, diferents significats en relació a l'ús i abús de substàncies psicoactives, costums al país d'origen, etc.).

Mites i realitats

Mite: Les substàncies naturals o legals no afecten.

Realitat: El fet que una substància sigui natural no vol dir que no pugui tenir efectes nocius per a l'organisme, no vol dir que sigui innòcua, com és el cas del tabac.

Algunes d'aquestes substàncies naturals poden tenir efectes molt potents, com és el cas de determinats tipus de marihuana i bolets. El consum d'aquestes substàncies provoca alteracions en el funcionament normal del cervell.

Mite: És una persona addicta qui vol ser-ho.

Realitat: Una addicció no és una elecció, ni tampoc és un problema de manca de voluntat. Hi ha una vulnerabilitat genètica i factors socials que fan que algunes persones desenvolupin més fàcilment una addicció. Culpabilitzar a les persones agreuja el seu patiment, les fa més vulnerables a l'exclusió social i dificulta la seva recuperació.

Mite: Les addiccions són un vici.

Realitat: Una addicció comporta canvis en la fisiologia del cos i del cervell de les persones. L'addicció és un problema de salut, no un problema moral, i requereix un abordatge sanitari integral. La necessària corresponsabilització de la persona en el seu procés de recuperació no s'ha de confondre amb una acusació als seus valors, al seu caràcter (pressuposant que és feble) i/o a la seva integritat i dignitat personal.

Mite: Les persones amb addiccions són perilloses.

Realitat: Les persones amb addiccions estan estigmatitzades. Patir un problema d'addicció comporta un risc per a la pròpia persona (de suïcidi, de morts per sobredosis, autolesions, conductes de risc), més que no pas per a terceres persones. A més a més, incrementa la vulnerabilitat al maltractament i els abusos per part de la resta. Això es manifesta, especialment, en el cas de les dones amb consum de substàncies.

Recursos d'afrontament saludables

A continuació, explicarem una sèrie de recomanacions i recursos que ens poden ajudar a afrontar de manera saludable els patiments emocionals, estats d'ànims o crisis que vivim sense la necessitat de recórrer als consums que poden ser perjudicials per nosaltres.

Sabem que les persones podem influir de manera positiva en la nostra pròpia salut emocional i actuar per millorar-la tant com sigui possible.

No existeix una recepta única, ja que, com hem dit, cada persona té unes predisposicions particulars i també una situació personal i unes condicions de vida determinades.

Tanmateix, hi ha un nombre d'estratègies que són aplicables a la majoria de la gent de totes les edats, i s'engloben en el que anomenem hàbits saludables per al benestar emocional. Aquests inclouen aspectes com l'estil de vida, les relacions personals o les activitats que fem.

- Dedicar temps o recuperar activitats que ja fèiem i ens agradaven
- Realitzar activitats noves
- Cuidar les relacions personals, establir relacions significatives
- Participació comunitària i/o cooperació social
- Tenir cura d'un animal

- Mantenir-se físicament actiu
- Contactar amb la natura
- Dedicar-se espais de autocora com donar-se un bany relaxant
- Menjar saludable
- Procurar-se un descans suficient
- Evitar en la mesura del possible hàbits o accions que associem als consums
- Demanar ajuda professional: valorar la necessitat d'ajuda professional en aquest processos pot ser una mica difícil ja que com hem vist és difícil delimitar quan estem usant, abusant o depenem d'alguna cosa. I de vegades podem percebre el fet de demanar ajuda com una debilitat o com una falta de voluntat, etc., tenint en compte l'estigma i el tabú que genera socialment aquest tema. A més a més, molts consums estan normalitzats i això ens pot fer sentir i pensar que podem sols i no verbalitzar les nostres dificultats. Tanmateix, el fet demanar ajuda pot ser molt significatiu i valuós, recordem que no estem front un vici sinó un possible problema de salut que requereix ajuda professional per afrontar-lo. Quan demanar ajuda?
 - Quan no és possible evitar el consum d'una o diverses drogues, i això provoca trastorns i problemes.
 - Quan comencem a sentir que estem desbordats, tenim la sensació que depenem d'alguna cosa i/o alhora ens està portant conseqüències negatives en el nostre dia a dia.
 - Quan els recursos dels que disposem o tenim a l'abast immediat no son suficients per afrontar els problemes.

Hi ha una xarxa de recursos professionals per atendre en les diferents etapes. Podeu contactar amb el vostre Espai situa't de referència o al telèfon Línia verda (900 900 540), on us poden donar informació i orientació sobre els diferents recursos que s'adaptin a les vostres necessitats. També podeu adreçar-vos al 061 Catsalut.

Què fer al GAM?

És molt important que aprenguem a escoltar les dificultats que comporta per a la vida d'una persona els consums i atendre sobretot els malestars que pot comportar o allò que hi ha sota, ja que segurament la pròpia persona d'entrada no sigui conscient o

verbalitzi el consum com un problema, però el fet de poder parlar del que li preocupa o genera malestar pot ajudar molt més la persona que si només atenem els propis consums.

Què hem de fer?

- **Empatitzar:** Allò més bàsic és posar-nos en la pell de l'altre, des d'una posició de respecte, i no des del paternalisme o la pena. La persona pot tenir dificultats a la seva vida (com tenim nosaltres). Però és important no fer apologia del consum.
- **Centrar-se en els motius i atendre al patiment:** centrar-se en les circumstàncies que porten a la persona a consumir. Conèixer què hi ha sota de la punta de iceberg. Escoltar la persona, deixar que pugui expressar i descarregar el seu malestar. Validar la persona, reconèixer que allò que viu li està fent patir.
- **Fer costat:** La solitud, les dificultats emocionals, la manca d'una xarxa social adient o vincles significatius són obstacles per abandonar el consum. Potser ens podem organitzar com a grup per acompanyar en els moments més difícils. De vegades, el simple fet de tenir a qui trucar en cas de necessitat, permet a les persones gestionar millor l'ansietat i les dificultats.
- **Obrir nous espais d'oci:** Sovint, el consum de substàncies s'inicia i/o està vinculat a espais i contexts de lleure. Poder fer un canvi d'aquests contexts i trobar noves formes de diversió afavoreix el benestar emocional i pot esdevenir un recurs saludable.
- **Afavorir l'apoderament:** L'ideal no és només deixar de consumir sinó que és fonamental construir o reconstruir un projecte de vida, enfortint una autoimatge positiva.
- A un GAM podem ajudar la persona a descobrir i/o ressaltar tot això que li il·lusiona, que li agradaria fer, que vol aprendre, etc. A més a més, és un context idoni per exercir la co-responsabilització per un mateix, o per assumir noves responsabilitats, per jugar un nou rol social. Per exemple, esdevenint moderadora de GAM i/o activista d'algun interès propi.

- **Cuidar el nostre vocabulari:** Hi ha moltes expressions populars que es fan servir per referir-se al consum de substàncies, a les persones que consumeixen i/o a les addiccions. De vegades, podem fer servir alguna d'aquestes expressions sense ser conscients dels judicis de valors que comporten o de la càrrega de discriminació que arrossegueu. Per exemple: “borratxos” o “vici”. Hem de saber triar les paraules i, en cas que una persona del GAM s’hagi sentit ofesa per com ens expresseu, hem de validar la seva vivència, reconèixer que ens hem pogut equivocar i aprendre de l’experiència.
- **Buscar altres fonts d’ajuda (si s’escau):** Reflexionar amb la persona sobre la necessitat d’un suport extra per travessar aquest moment: l’atenció professional, el recolzament de la xarxa afectiva personal (família, amigats, etc.). Oferir acompanyar-la per apropar-se a aquests recursos.

Què no hem de fer al GAM

No sempre és fàcil que totes les persones d’un grup empatitzin amb un problema que no han viscut. Tenir dificultats amb els consums no és una excepció. Per això, sovint podem equivocar-nos.

Què no hem de fer?

- **Banalitzar:** Una addicció és un motiu de patiment, de pèrdua de qualitat de vida i d’afectació de la salut. No hem de tractar-lo com un tema menor, de poca importància o no prioritari per a la persona. Tampoc hem de parlar del consum com quelcom divertit, recreatiu, poètic o romàntic.
- **Culpabilitzar:** Les addiccions no es produeixen per manca de voluntat ni feblesa de caràcter. Fer sentir a les persones responsables de patir dificultats amb el consum afecta la seva autoestima i agreuja el seu patiment.
- **Pressionar a l’abstinència:** No és recomanable insistir de manera categòrica en l’abstinència, ni castigar el consum. S’ha d’evitar penalitzar, amenaçar o coaccionar les persones per a que no consumeixin. Pot generar culpa i actuant així només aconseguirem que ens menteixin, ens perdin la confiança i/o que la persona abandoni el grup.
- **Incitar al consum:** El consum de tòxics afecta a la fisiologia de l’organisme, aquests canvis escapen a la voluntat de les persones. A qui pateix dificultats

amb els consum no hem de dir-li que consumir poc no li farà mal, ni parlar com si el consum fos quelcom que la persona pot controlar, per exemple, dient: “Per una cervesa no passa res”.

- **Recomanar pal·liatius:** Les persones que tenen risc de patir una addicció a una substància són vulnerables a caure en l’addicció a altres. Per això, i perquè no podem preveure els danys que li faci un nou consum, en cap cas hem de suggerir pal·liatius o drogues substitutives.
- **Eludir el tema:** De vegades, quan no hem viscut una situació, no sabem com abordar-la o què li hem de dir a una persona que l’està vivint. Això ens pot portar a canviar de tema. Si això succeeix, la persona que s’ha obert a explicar-nos què li succeeix es pot sentir ignorada, no validada o rebutjada pel grup. Si no sabem què dir o no tenim eines, podem dir-ho, però cal escoltar la persona, permetre que tregui el seu patiment i que se senti acompanyada des de l’escolta activa.



Carrer Nou de Sant Francesc, 42, baixos
08002 Barcelona

Tel. 93 272 14 51 · info@salutmental.org

www.salutmental.org

