

No al *DISTRESS* • Sì all'*EUSTRESS*

INTRODUZIONE

Cos'è lo STRESS? È la *vostra* risposta ad una minaccia reale od immaginaria, ad un evento negativo o ad un cambiamento (stressori). Gli Stressori possono essere eventi interni (pensieri, convinzioni, attitudini) o esterni (perdite, comportamenti aggressivi, cambiamenti). Fonte di stress soggettivo possono essere però anche circostanze ripetitive più che eventi: il lavoro noioso, il sovraccarico, la mancanza di compiti, la confusione dei ruoli o delle procedure.

Forme di STRESS: *EUSTRESS* o stress positivo è la giusta pressione che motiva a lavorare bene.

Stress Positivo



DISTRESS: è la dose sbagliata di pressione (troppo alta o troppo bassa) tale che l'interessato comincia a rispondere negativamente. Tale risposta riconosce tre fasi o stadi: ALLARME, RESISTENZA, ESAURIMENTO.

Stadi di sviluppo della risposta dello STRESS:

ALLARME

Risposta biologica di preparazione all'azione (attacco? fuga? azione mentale?) Adrenalina → Cuore → Respiro → Pelle → Muscoli → Cervello etc.

RESISTENZA

Indicatori: calo di entusiasmo, ritirata, alterazioni del sonno, alterazioni del comportamento alimentare, fastidiosità, rabbia, affaticamento, minore lucidità mentale e memoria, confusione, incubi. In fasi più avanzate: lacrima facile, ansia, panico, depressione, agitazione, incapacitazione.



ESAURIMENTO

Indicatori: Disordini digestivi, cefalea, tensione muscolare, insonnia, irritabilità.



Tipici stress degli infermieri:

- Lamentazioni dei Pazienti
- Conflitti interpersonali da deficit di Assertività
- Preoccupazioni sulla Competenza
- Inadeguata gestione del Tempo

Un po' di storia

1° sec. d.C: “Gli uomini non sono turbati dai Fatti ma dall’interpretazione che ne danno”. Epitteto.

1981 Lazarus: “lo stress è causato dal Modo in cui si valuta l’ Evento & dal Modo in cui si valutano le Risorse a disposizione e le Alternative disponibili”.

1984 Lazarus e Folkman: “affrontiamo lo stress tramite Sforzi Cognitivi e Comportamentali tesi a padroneggiare, ridurre o tollerare le richieste (interne ed esterne)”.

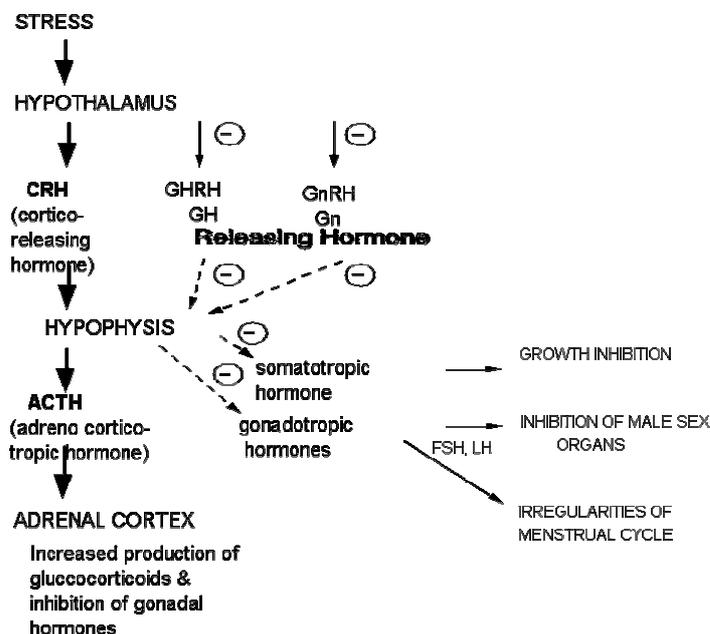
In sintesi: lo *Stress* è la **Qualità del Rapporto Persona/Ambiente**. Lo Stress é un rapporto con l’ambiente percepito come affaticante o esorbitante le proprie capacità e perciò minaccioso. È il risultato dello sforzo cognitivo e comportamentale teso a ottimizzare il rapporto col nostro ambiente di lavoro. La meta di una buona gestione dello stress è: **riconoscere e interrompere le *Nostre* Reazioni Inadatte - Produrre Reazioni più Adatte – Disporre di una Gamma Abbastanza Varia Di Capacità Interne ed Esterne per farlo in ogni circostanza.**

Recenti scoperte sulla Biologia dello Stress

L’invecchiamento comporta: un declino nella capacità di adattarsi all’ambiente ed un aumento delle patologie *oppure* processi evolutivi, progresso, creatività, hormesi.

L’Hormesi (equivalente di Eustress) è un fenomeno biologico, osservato e studiato in molti modelli animali per cui un agente nocivo, alle giuste dosi causa un miglioramento generale delle prestazioni e della salute.

Se la pressione dello stress è severa e prolungata aumenta il rischio di malattie dell’adattamento:



cardiovascolari, emotive, metaboliche. Ciò significa che la vita si accorcia. Se la risposta allo stress è moderata o di breve durata si verificano fenomeni di hormesi: migliora così la vigilanza, la motivazione, la disponibilità di energia, la capacità di riparare danni al DNA, la produzione di chaperone. Si riduce l’accumulo di radicali liberi. Aumenta la sopravvivenza e si rallenta l’invecchiamento. Il chaperone è un peptide intracellulare che aiuta le altre proteina e ripiegarsi su se stesse. Ciò previene la produzione di proteine inattive, frammenti proteici, aggregati proteici: ciò si manifesta con un prolungamento della sopravvivenza dell’animale. La riduzione del Chaperone si accompagna al mancato ripiegamento proteico che dà l’inizio alle patologie come: Amyloidosi, malattie del sangue del fegato e del polmone. Diabete, cancro, infezioni.

Basi cognitivo comportamentali

Meccanismi mentali, relazionali e sociali della genesi e del mantenimento dello stress.

Lo Stress è causato da Azioni interne la Persona (dal suo modo di pensare alle circostanze) e da Azioni esterne, tra le Persone (comportamenti degli individui e del gruppo di lavoro).

Le azioni interne sono chiamate: Sforzi Cognitivi (eventi, processi e strutture cognitive).

Gli eventi cognitivi sono i pensieri che si esprimono come dialogo interno.

I processi sono abitudini, stereotipi del modo di pensare. Tra i processi, il più studiato è la Tendenza all'Autoconferma.

Le strutture cognitive sono la parte più resistente al cambiamento. Sono i Presupposti, le Convinzioni ed i Valori che influenzano il nostro modo abituale di interpretare il mondo.

Le azioni esterne comportano una lettura dell'organizzazione gerarchica, degli stili comunicativi, della cultura di servizio. Il gruppo come fonte di stress richiede un intervento non solo individuale ma anche di organizzazione del lavoro. (pag. 6)

Ambiti di Applicazione del Metodo Cognitivo Comportamentale

Gli ambiti di applicazione degli strumenti di controllo e prevenzione dello stress sono: collera, ansia e paura problematiche e le reazioni generali allo stress, comuni nelle professioni d'aiuto più frustranti e nei lavori che espongono a rischi. Vale a dire: Professionisti a rischio di Burn Out. Inoltre: problemi medici, controllo del dolore, danni psicologici nelle vittime di violenza morale e fisica.

Strumenti Cognitivo Comportamentali di Controllo

Si tratta di una sorta di Vaccinazione Mentale che mira a sviluppare anticorpi psichici esponendo la persona a dosi stimolanti di stress personalizzato in condizioni controllate.

Sono metodi che consentono di sviluppare una sorta di antivirus mentali contro i meccanismi più comuni dello stress ripetitivo e contro i meccanismi peculiari di ogni singola persona.

FASE OPERATIVA

Si tratta di operare un Inquadramento Personalizzato - Apprendere e/o Sbloccare le Abilità adatte - Applicarle e Richiamarle quando servono.

Analisi Situazionale:

Esempi di eventi e reazioni stressanti:

Qual è il proprio ruolo nella reazione di stress?

Quali erano le aspettative?

Quali le aspettative per questo Corso?

Analisi delle cause interne ed esterne.

Temi ricorrenti nelle diverse circostanze.

Impatto personale dello stress.

Obiettivi di cambiamento. Piano di salute per inquadrare e ristrutturare.

Strumenti per l'analisi. Tecnica per facilitare il ricordo: rievocazione per immagini

Auto monitoraggio

Comportamento (farselo descrivere)

Re-inquadramento

Simulazioni

Anticipare le difficoltà (inoculare il fallimento)

Reincorniciare, reinquadrare, ristrutturare, riconcettualizzare, sono sinonimi di una comune strategia di base del cambiamento: cambiare il significato dei fatti. Interpretarli in maniera vantaggiosa. Un esempio concreto è cambiare significato ai segnali precoci dello stress.

Segnali a bassa intensità dell'inizio dello stress sono utilissimi per innescare nuove strategie.

Invece di leggerli come segnali di tedio e di resistenza, possono diventare l'inizio di una interessante avventura di rinnovamento del proprio "parco idee".

Persino il proprio fallimento (nel difficile compito di cambiare il proprio modo di leggere la realtà quotidiana) può cambiare di significato. Come è possibile gestire utilmente il fallimento?

Coinvolgere i familiari - Spargere la voce del proprio obiettivo - Scoprire le eccezioni - Notare le differenze nel mentre facciamo i nostri esperimenti mentali o comportamentali. Vedere il fallimento come la migliore occasione per imparare qualcosa sul modo in cui ci procuriamo Stress!

Abilità di fronteggiare lo Stress

Tecniche Strumentali: Raccolta Informazioni - Risoluzione Problemi - Abilità della Comunicazione - Abilità Interpersonali - Gestione del Tempo - Rivalutazione Priorità - Ricerca di Aiuto - Cambiare Circostanze.

Tecniche Palliative: Cambiamento prospettiva – Distrarsi - Negare la realtà o gravità di un evento - Esprimere le emozioni Assertivamente – Rilassarsi.

Strategie cognitive

Considerare il proprio modo di pensare in circostanze difficili come IPOTESI da investigare insieme. Raccogliendo Prove Pro e Contro. Anche con Esperimenti Probatori. Come se fosse un'inchiesta giudiziaria.

Per farlo dobbiamo divenire Consapevoli del Dialogo Interno, delle Immagini e delle Sensazioni che emergono quando siamo Stressati.

Tramite Diario

Tramite Rievocazione

Tramite Simulazione

e poi riconoscere ...

- **Meta Sentimenti**
- **Dialogo Interno**
- **Impatto Emotivo del Dialogo Interno**



Sistematicamente e con perseveranza questo materiale cognitivo può essere modificato stabilmente.

Tecnica dell'auto dialogo guidato

Funziona meglio se è personalizzata, Se le affermazioni positive sono agganciate a quelle negative, Se riguardano il controllo e il presente

Tecnica di risoluzione dei problemi

Definisci il Problema come Comportamento

Definisci Obiettivi Realistici

Trova una Gamma di Azioni Alternative

Chiediti Come Agirebbero gli Altri

Individua Pro e Contro e fanne una Classificazione

Crea una Fantasia Applicativa

Prova la Soluzione Migliore

Valuta i Risultati

In sintesi:

1. Qual è il Problema?

2. Cosa voglio?
3. Cosa posso fare?
4. Come andrebbe ciascuna possibilità?
5. Qual è la migliore?
6. La Provo e la Valuto
7. Alla luce di questo risultato cosa posso fare? (continua dal 4)

Altri consigli utili per la risoluzione di problemi:

Confrontarsi con altri

Come hanno fatto loro?

Ridurre i compiti difficili in pezzi piccoli

Preparare piani di riserva

Ripetere mentalmente le soluzioni

Considerare i fallimenti come informazioni necessarie per trovare la soluzione migliore

Negazione

... (i contenuti di questo capitolo sono stati negati)

Altre risorse aggiuntive (altri corsi Zyme) sono:

Assertività

Training Autogeno

Ottimismo Ragionato

Chiarificazione di Valori e Priorità (BFO)

Resilienza

Raccomandazioni per l'Applicazione del Metodo:

Perseveranza

Anticipare il futuro

Ricadute costruttive

Spirito di gruppo

Generalizzazione risultati

Chiedere feedback

Programmare i richiami

Allegati (scheda personale)

Il Gruppo di Lavoro

Ricognizione del gruppo di lavoro

*Quali sono le mie sensazioni generali sullo stress al posto di lavoro?

*Esiste?

*Esiste intorno a me?

Perché sì? Perché no?

*Chi lo prova più facilmente?

*Descrivi chi lo prova più facilmente

*Ci sono momenti particolari nei quali si genera lo stress? Quali?

Possono essere previsti?

*Hai mai provato lo stress da lavoro?

Perché?

Perché no?

*Qual è il legame tra lo stress sul lavoro e la vita a casa?

Una agenzia statale inglese ha individuato gli specifici stressori tipici dei contesti lavorativi.

- Esigenze - Compiti
- Dispositivi di Controllo - Procedure
- Supporto - Informazioni Adeguate
- Relazioni (Violenza Indiretta)
- Ruoli - Responsabilità
- Cambiamenti

Qual è la cultura del tuo luogo di lavoro su tali argomenti?

- Il Personale è contento del lavoro?
- C'è una Scelta di Eccellenza?
- Ci si sente ricompensati per i propri sforzi?
- Ci si sente attivamente coinvolti?
- Il lavoro è stimolante?
- L'apprezzare è più frequente del criticare?

Una cultura positiva potrebbe essere la seguente

- Rispetto e Lealtà reciproci sono **visibili**
- Prepotenze e Vessazioni non sono tollerate
- Non è richiesto di lavorare in un ambiente inadatto
- Il personale è contento ed impegnato
- Lavorare oltre i termini contrattuali non è la norma
- Si pratica una comunicazione assertiva e costruttiva

COMPITI COME FONTE DI STRESS

- Compiti Realistici
- Adatti alle Capacità e Abilità personali
- Tempo Sufficiente
- Risorse Adate
- Monotonia ridotta al Minimo
- Ambiente Sano ed Adatto ai Compiti
- Sicurezza

UTENZA AGGRESSIVA

- Precisa politica di Servizio sulla gestione dell'Utenza Difficile
- Quali comportamenti dell'Utenza sono considerati inaccettabili?
- Quali comportamenti sono richiesti al personale specificamente in tali circostanze?

TEMPO TIRANNO

- Stabilire una precisa priorità di compiti
- Training per la buona gestione del tempo

PROCEDURE

- Il personale ha sufficienti spiegazioni su come intraprendere un compito?
- Esiste una opportunità concreta per la verifica delle procedure?
- Il personale sente che è autorizzato a prendere iniziative ed usare tutte le proprie capacità?
- Il personale si sente libero di esprimere il proprio problema?
- Il personale ha il diritto di rifiutarsi di trattare con utenza difficile o aggressiva?

UN BUON DIRIGENTE DOVREBBE...

Non dettare legge. Dov'è possibile ed appropriato: delegare!

Non pensare di avere tutte le risposte: lasciare che lo staff trovi le sue soluzioni
Non prendere decisioni da solo/a: coinvolgere!
Non pretendere che il lavoro sia fatto in una specifica maniera: lasciare il controllo su come raggiungere il risultato!
Non ignorare le risorse dello staff: usare le sue capacità!

RELAZIONI

Definire chiaramente la politica del servizio
Definire procedure esplicite di contenimento
CHI è AGGRESSIVO nelle RELAZIONI?
Quali caratteristiche permettono di individuare la Violenza Relazionale sul lavoro?
Chi ne è vittima?
Come definiresti il fenomeno?
Cosa faresti in caso di VR (pari livello)?
Cosa dovrebbe fare il capo?
Quale politica nel tuo servizio sul fenomeno?

RUOLO – RESPONSABILITÀ

Ci sono compiti in conflitto tra loro?
Il mandato è colto pienamente?
I compiti (e le aspettative) sono cambiati nel tempo?
Chiarire il proprio ruolo (relazione d'aiuto)
C'è stato un adeguato training?
C'è supervisione?
Identifica il nucleo centrale del ruolo e gli elementi accessori di esso
Discuti su come il cambiamento può incidere sui ruoli
Chiarire le aspettative del capo
Verifica annualmente i ruoli ed i cambiamenti intervenuti nel corso dell'anno

RISCHIO

C'è una VALUTAZIONE DEL RISCHIO ?
Sono previste adeguate contromisure?
Si dedica particolare attenzione alle donne incinte ai giovani ed ai volontari?
Quali fattori dovrebbero essere tenuti presenti nel vostro posto di lavoro?

VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Protocollo in cinque passi:

Identificare il rischio
Chi e come potrebbe essere danneggiato?
Definire il livello del rischio
Quali contromisure?
Rivalutare l'efficacia delle contromisure
Discuterne con tutti
Incidenti pregressi
Registrazione dei casi

CONTROMISURE SUL RISCHIO

La risposta: ***non ci sono risorse*** è inaccettabile
Una qualche azione va comunque decisa e documentata
Stabilire una scadenza per la revisione delle azioni decise (non più di sei mesi)