PROVIDE

PRoximity On VIolence: Defence and Equity

Stress Management

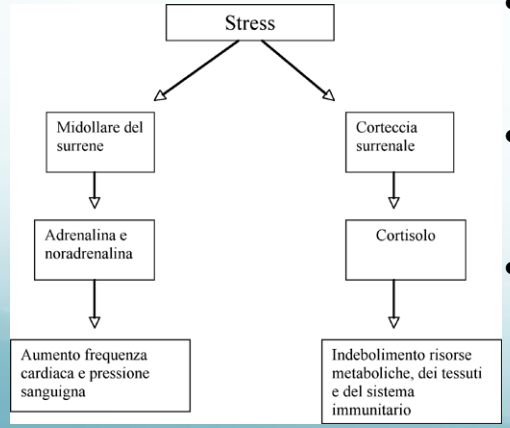
9 e 11 aprile 2019

Bresso (MI) - Lecco

Dott.ssa Chiara Iacono

- Un po’ di teoria…
  - Lo stress
  - Il burnout
  - La violenza di genere (GBV)
  - Aspetti culturali

- Stress
  - Stato di squilibrio derivato da una reale o percepita disparità tra le richieste dell’ambiente circostante e la personale capacità di sostenere tali richieste
  - A livello fisiologico:



  - Reni liberano cortisolo su stimolo dell’ipofisi e dell’ipotalamo e bloccano il passaggio della serotonina
  - Cortisolo blocca le difese immunitarie e il sistema riproduttivo
  - Serotonina (per la regolazione del tono dell'umore) non è prodotta dall'organismo ma è sintetizzata dagli alimenti

- Burnout
  - Esito patologico di un processo stressogeno che interessa operatori impegnati in attività che implicano le relazioni interpersonali.
  - Maslach e Leiter (2000) hanno perfezionato le componenti della sindrome attraverso tre dimensioni:
    - deterioramento dell'impegno nei confronti del lavoro
    - deterioramento delle emozioni associate al lavoro
    - un problema di adattamento tra la persona e il lavoro, a causa delle eccessive richieste di quest'ultimo

- Burnout (ICD 10: Z73.0)
  - Sintomi:
    - esaurimento emotivo
    - depersonalizzazione
    - atteggiamento improntato al cinismo
    - sentimento di ridotta realizzazione personale
    - evitamento dell'ambiente lavorativo
    - frustrazione e insoddisfazione
    - ridotta empatia nei confronti delle persone delle quali ci si dovrebbe occupare
    - deterioramento del benessere fisico
    - Insonnia
    - depressione

- MBI (Maslach Burnout Inventory), 1981, scala Likert

- 5. Mi pare di trattare alcuni pazienti come se fossero degli oggetti
- 6. Mi pare che lavorare tutto il giorno con la gente mi pesi
- 7. Affronto efficacemente i problemi dei pazienti
- 8. Mi sento esaurito dal mio lavoro
- 9. Credo di influenzare positivamente la vita di altre persone attraverso il mio lavoro
- 10. Da quando ho cominciato a lavorare qui sono diventato più insensibile con la gente

- Violenza di genere (Gender Based Violence)
  - Violenza perpetuata contro una persona a causa della sua appartenenza a un genere
  - Strettamente legata al ruolo che si suppone legato al genere di appartenenza

- Le maggiori difficoltà degli operatori di fronte agli ospiti vittime di violenza
  - Valutarne i segni
  - Ridurne gli effetti
  - Controllare gli effetti di riflesso
  - Ruolo dell’empatia
  - Giusta distanza

- Esempio di buona gestione di ospite
  - Educatrice con ospite con episodio psicotico causato da assunzione di sostanze
  - SPRAR → giovane uomo somalo, tornato in evidente stato confusionale dopo un viaggio
  - Già in carico dalla psichiatria, in stato confusionale continuo
  - Contenimento e maternage

- Che cosa gli operatori possono o non possono fare. Quali sono i limiti?
  - Concetto di limite
    - Proprio e dell’ospite
  - Rispetto dell’ospite
  - Equilibrio tra cornice istituzionale e rispetto della persona

- Come proteggere gli operatori dalle aggressioni?
  - Definizione di aggressione
  - Relazione asimmetrica
  - Strategie da situazioni di emergenza

- Come gestire la paura, lo stress, la frustrazione, il burn out?

  Definizioni:
  - Paura = “Emozione primaria di difesa provocata da una situazione di pericolo che può essere reale, anticipata dalla previsione, evocata dal ricordo o prodotta dalla fantasia”
  - Stress = adattamento atto a ristabilire un nuovo equilibrio
  - Frustrazione = blocco del soddisfacimento di un bisogno
  - Burn out = esito patologico di un processo stressogeno

- Un piccolo esercizio → troviamo un aggettivo per descrive ciascuna definizione

Stress Management *- 9 e 11 aprile 2019*

WORKSHOP

- PAURA - Visita in due in un appartamento: quattro ospiti stanno litigando violentemente. Non si capisce il motivo del litigio.
- FRUSTRAZIONE - Da una settimana non si riesce a contattare un ente per un impegno istituzionale.
- STRESS - Un ospite si lamenta da giorni per malesseri che non si riescono ad identificare.
- BURNOUT - Le attività quotidiane diventano sempre più gravose. Ci si accorge di provare insofferenza per gli ospiti e i colleghi.

Grazie per l’attenzione!

chiara.iacono@gmail.com

Il progetto PROVIDE è realizzato con il contributo del programma REC (Rights and Equality and Citizenship) della Commissione Europea

PROVIDE