



SERVIZI SOCIO-SANITARI TRASVERSALI DI ACCOGLIENZA
PER RICHEDENTI ASILO E TITOLARI DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE



Progetto Co-finanziato
dall'Unione Europea



MINISTERO
DELL'INTERNO

Progetto START 2.0

STRESS MANAGEMENT

PRESENTAZIONE

Dott. Marco Sassoon

Psicologo Psicoterapeuta

Psicologo e co-fondatore Sportello TiAscolto Milano – Torino

2015-2016: Consulente Psicologo per CAS e SPRAR Cooperativa ORSO

Dal 2016: Consulente Psicologo e Supervisore per CAS e SPRAR Cooperativa GT

marco.sassoon@gmail.com / milano@sportellotiascolto.it

www.sportellotiascolto.it



Progetto Co-finanziato
dall'Unione Europea



MINISTERO
DELL'INTERNO

ARGOMENTI DELLA FORMAZIONE

- Stress e lavoro con i migranti.
- Lo stress a livello individuale: cause possibili, situazioni diffuse, strumenti di lettura, fattori protettivi e tecniche di gestione.
- Lo stress in équipe: cause possibili, situazioni diffuse, fattori protettivi e tecniche di gestione.
- Il ruolo dei fattori organizzativi come fattori di rischio o fattori protettivi rispetto allo stress.
- Relazioni tra l'operatore e la società: fonti di stress o fonti di soluzioni?

AGIRE IN OTTICA TRANSCULTURALE SPECIFICITÀ DEL LAVORO CON I MIGRANTI

- Necessità di una posizione culturalmente consapevole
- Specifica importanza del contesto di cura
- Peculiare rilevanza del tema del potere
- Elevata incidenza di esperienze di violenza subita/assistita

LA CULTURA

Non un semplice “abito”, ma il fattore strutturale e strutturante dello psichismo umano (Nathan, 1994)



La cultura di origine crea, disegna e delimita i processi di significato, al cui interno azioni, parole, esperienze e pensieri assumono senso compiuto → l'operatore si trova a interfacciarsi con un campo di significati che può risultare di difficile comprensione.

IL CONTESTO

Utenti con storie di migrazione necessitano spesso di una presa in carico a 360 gradi, che coinvolge aspetti sociali, medici, psicologici, educativi, scolastici, lavorativi; è rilevante anche la dimensione politica.



La relazione tra operatore e utente si colloca e si gioca anche nello spazio concreto disegnato dagli attori del contesto sociale allargato → l'efficacia dell'operatore è vincolata da sistemi esterni che limitano il suo raggio d'azione (rilevanza meso- eso- macrosistema).

IL POTERE

La condizione migratoria impone un radicale indebolimento del proprio potere su di sé e un'estrema vulnerabilità al potere altrui.



Azioni e relazioni con i migranti, azioni e reazioni dei migranti devono essere letti anche alla luce di tale squilibrio nei rapporti di potere riguardanti la persona e in cui la relazione operatore-utente si iscrive.

LA VIOLENZA

La maggior parte delle persone che compongono l'ondata migratoria degli ultimi anni sono state vittime e/o testimoni di ripetuti e gravissimi episodi di violenza.



L'operatore si confronta con utenti che possono soffrire di profondi traumi psichici, i quali determinano specifici pattern relazionali e possono provocare specifiche reazioni consce e inconsce nell'operatore stesso.

DECENTRAMENTO

La posizione fondamentale di chi opera in contesti di migrazione



TRE POSSIBILI CONFIGURAZIONI

INTRACULTURALE: Terapeuta e paziente appartengono alla stessa cultura, il terapeuta tiene conto sia della dimensione individuale che di quella socio-culturale.

INTERCULTURALE: Il terapeuta non appartiene al gruppo culturale del paziente, ma ne bene le caratteristiche e le usa come leva terapeutica.

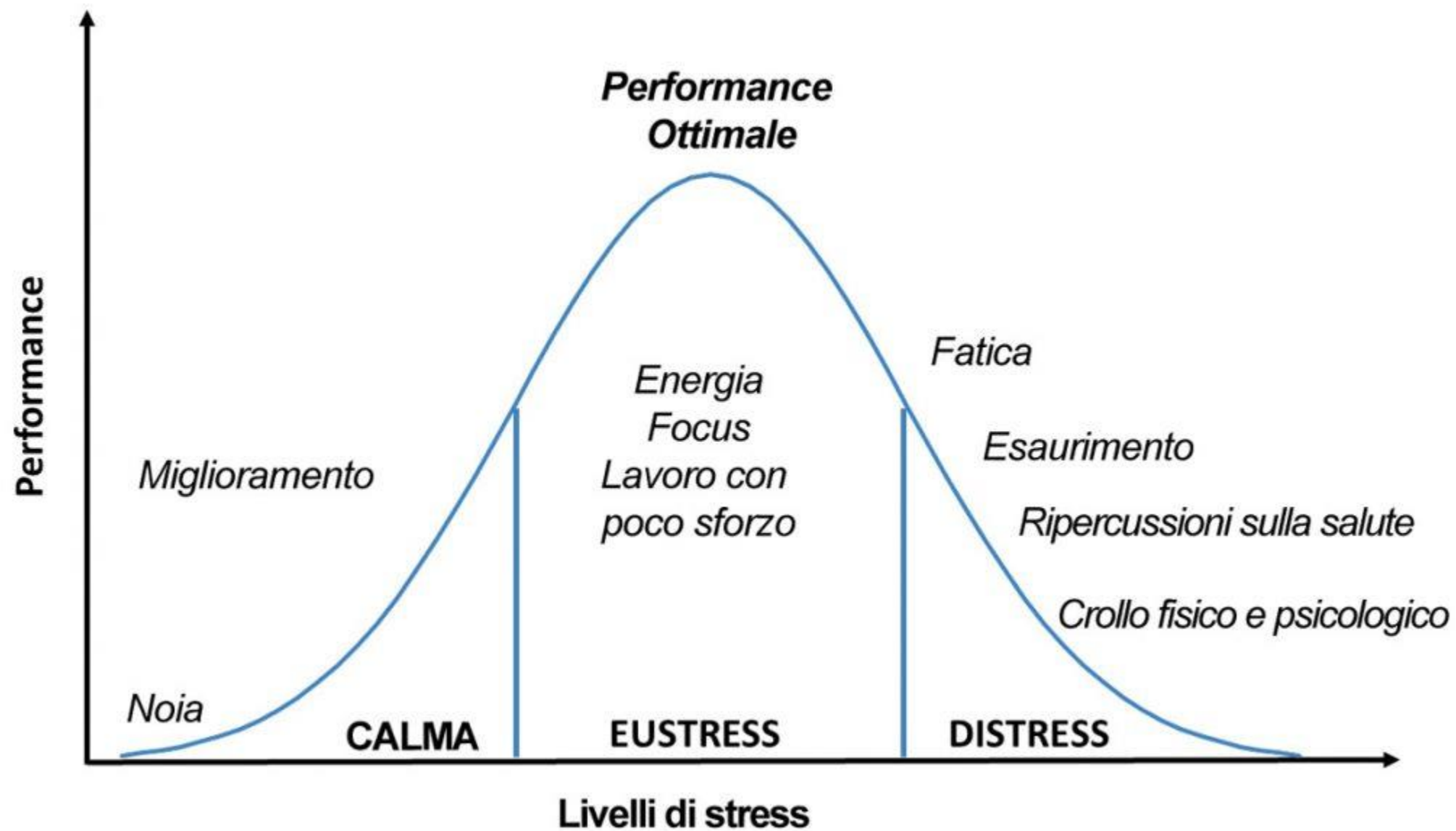
METACULTURALE: Terapeuta e paziente appartengono a culture diverse e il terapeuta non conosce specificamente la cultura del paziente, ma comprende il concetto di “cultura” e lo usa per stabilire diagnosi e terapia (Devereux, 1978).

STRESS



STRESS: DEFINIZIONI

- Risposta psicofisica alla percezione di uno squilibrio tra le richieste poste da un compito e le risorse disponibili per affrontarlo.
- Lo **stress** dovuto al lavoro può essere definito come un insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifesta quando le richieste poste dal lavoro non sono commisurate alle capacità, risorse o esigenze del lavoratore (*National Institute for Occupational Safety and Health*).
- Si distinguono: stress acuto, stress cronico, stress cronico intermittente.
- Comporta sintomi fisici, comportamentali, emotivi e cognitivi.
- Possono distinguersi stress positivo (*eustress*) e stress negativo (*distress*).



UN MODELLO DI RAPPRESENTAZIONE DELLA REALTÀ LAVORATIVA SU PIÙ LIVELLI

CULTURA E SOCIETA'

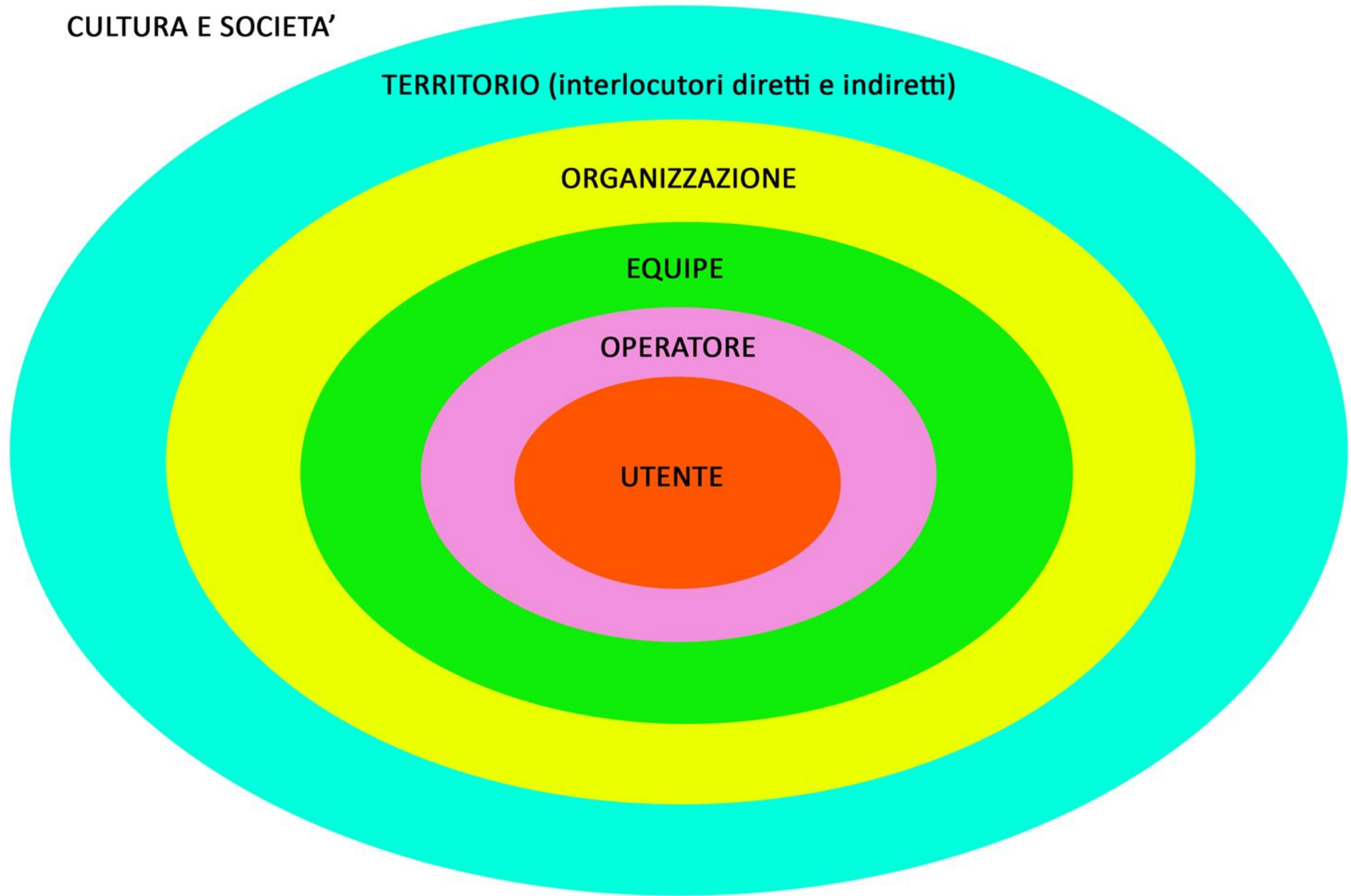
TERRITORIO (interlocutori diretti e indiretti)

ORGANIZZAZIONE

EQUIPE

OPERATORE

UTENTE



- Ogni livello interagisce con tutti gli altri livelli, influenzandoli e venendone influenzato.
- La forza dell'influenza di un livello sull'altro dipende anche dalla diseguale distribuzione dei rapporti di potere tra i vari livelli.
- L'interazione tra ogni livello può essere fonte di risorse o di conflitti.
- L'operatore ha spesso ruolo di mediatore tra i diversi livelli.

1. Identificare le criticità frequenti
2. Identificare i fattori protettivi

LIVELLI: UTENTE-OPERATORE-ÉQUIPE

LA RELAZIONE D'AIUTO

Le professioni d'aiuto portano l'operatore a muoversi in una dimensione **relazionale** che implica una forte componente emotiva, sia propria che dell'utente, in situazioni multiproblematiche che richiedono capacità di lettura e di *problem solving*, decisionalità, specializzazione.

Ciò implica che nel suo lavoro l'operatore deve fare ricorso a:

- **Risorse professionali**
- **Risorse personali**

RISORSE PROFESSIONALI

- Formazione
- Aggiornamento
- Specializzazione
- Conoscenza della mansione
- Coerenza tra formazione e ruolo ricoperto
- Problem-solving
- *Quali risorse professionali?*



RISORSE PERSONALI

- Personalità individuale
- Conoscenza di sé
- Risorse relazionali
- Resilienza
- Assertività
- Auto-efficacia
- Problem-solving
- *Quali risorse personali?*



Risorse e limiti prendono forma in uno spazio creato e delimitato dalla relazione operatore-utente-contesto



Come dotarsi di strumenti per comprendere e agire all'interno della dimensione relazionale?

LEGGERE LA MATRICE RELAZIONALE

IL CONCETTO DI CONTROTRANSFERT

- Termine coniato da Freud per designare gli affetti che insorgono nel terapeuta per l'influsso del paziente sui suoi sentimenti inconsci.
- Negli sviluppi successivi, comprende una serie di sentimenti, pensieri e azioni messi in campo dal terapeuta/operatore ma che sono legati alle specifiche caratteristiche di personalità e dalle modalità relazionali dell'utente.
- Avviene in un continuo scambio dinamico, una **matrice relazionale** creata dall'interazione transfert-controtransfert.
- È influenzato anche dalla personalità dell'operatore.
- Esistono diversi tipi di controtransfert.

CONTROTRANSFERT: DEFINIZIONI

Il controtransfert è un insieme di atteggiamenti, emozioni e pensieri, consci ed inconsci, dell'operatore rispetto all'utente.

A livello cosciente, può manifestarsi nella forma di stati emotivi, reazioni neurovegetative, azioni concrete, pensieri e disposizioni.

Insorge in uno scambio dinamico tra il curante e il paziente; non è una forma di «interferenza» ma una fonte preziosa di informazioni sul paziente e sulle dinamiche relazionali attive nell'incontro.

CONTROTRANSFERT CONCORDANTE

Racker, 1968

- Percezione empatica dello stato affettivo interpersonale dell'altro.
- Fornisce informazioni sul modo in cui l'altro vive le relazioni.
- Rappresenta un'identificazione in ciò che l'altro prova o ha provato nel passato.
- È assimilabile al concetto di “simmetria”.

CONTROTRANSFERT COMPLEMENTARE

Racker, 1968

- Indica l'identificazione empatica con “l'oggetto” relazionale.
- Offre informazioni su come gli altri reagiscono alle modalità relazionali abituali dell'individuo.
- Offre informazioni su modelli ed eventi relazionali importanti nel presente o nel passato dell'utente.

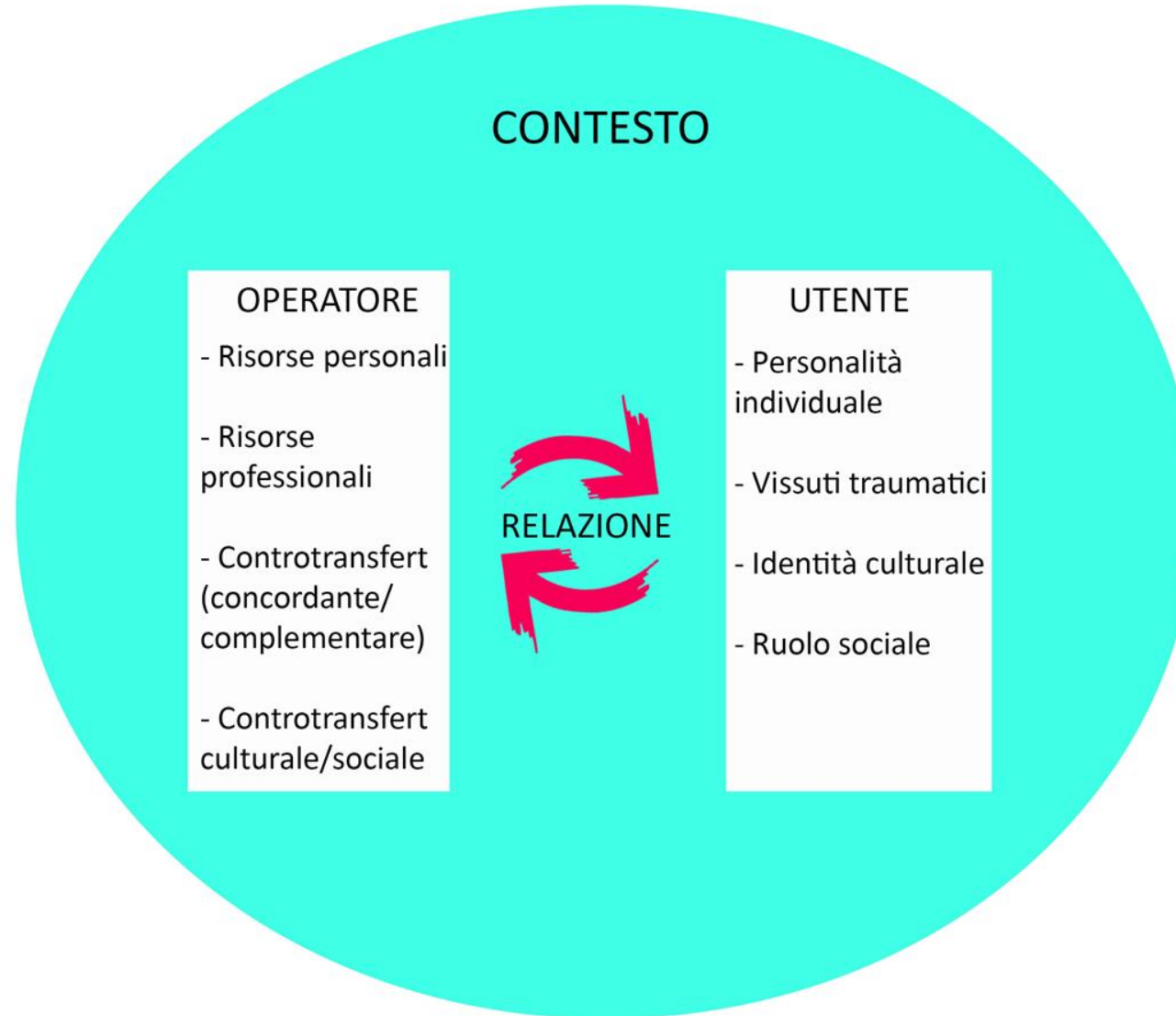
CONTROTRANSFERT CULTURALE

Devereux, 1980

- Rappresenta le risposte consce e inconsce all'alterità culturale.
- Dipende dall'identità culturale dell'operatore ma anche da ciò che l'utente proietta nella relazione.
- Può rappresentare una reazione all'angoscia suscitata dall'alterità.
- Può prendere diverse forme: negazione delle differenze, svalutazione, idealizzazione.
- Si lega ad aspetti quali l'identità di genere, storica e sociale.

La dimensione culturale non deve oscurare la componente sociale della sofferenza → concetto di “controtransfert sociale” dovuto al differente status socioeconomico di operatori e utenti.

UNA MATRICE RELAZIONALE



REAZIONI CONTROTRANSFERALI CON VITTIME DI VIOLENZA

Le reazioni controtransferali nella relazione con vittime di violenza possono essere di vario tipo, ma tendono ad essere di elevata intensità e a diventare faticose e logoranti se non adeguatamente accolte.

- Le storie con cui l'operatore entra in contatto presentano un'abbondanza di elementi emotivamente perturbanti.
- I traumi subiti dall'utente portano all'utilizzo di difese dissociative che provocano reazioni controtransferali specifiche.
- L'operatore si interfaccia con forti livelli di sofferenza.

REAZIONI CONCORDANTI

- Malessere
- Tristezza
- Senso di impotenza
- Paura (*ad es. paura per l'utente*)
- Ansia
- Rabbia verso “il sistema”

REAZIONI COMPLEMENTARI

- Fastidio
- Evitamento
- Rabbia verso l'utente
- Non riconoscimento della sofferenza
- Comportamenti passivo-aggressivi come le dimenticanze
- Desiderio di “salvare” l'utente
- Paura (*ad es. paura dell'utente*)



- La violenza subita spesso porta gli individui ad adottare meccanismi di difesa di tipo dissociativo.
- Affetti dissociati possono essere sperimentati dall'operatore in modo intenso e apparentemente slegato dal momento.
- Si sperimentano quindi fenomeni emotivi disturbanti che bypassano le barriere relazionali abituali.

LA PAURA

- Può rappresentare una reazione concordante ad un sentimento vissuto dalla vittima di violenza o un aspetto di controtransfert culturale o sociale.
- Può indicare la percezione di componenti aggressive consce, inconsce o dissociate presenti nell'utente e rappresentare una reazione complementare.

È fondamentale accogliere e valorizzare eventuali vissuti di paura da parte degli operatori come fattore protettivo da possibili aggressioni.

Quand'anche la paura rappresentasse un elemento controtransferale, si tratta di un affetto che è necessario metabolizzare in équipe per poter proseguire il lavoro con l'utente.

ESEMPI CLINICI - 1

E. è un uomo ivoriano di circa 40 anni; in passato è stato un militare. È fuggito dal paese con la moglie dopo che entrambi hanno subito violenza. E. ha dei modi gentili e disponibili, anche se traspare un grande dolore che si struttura in un vissuto depressivo intorno ad un senso di colpa cosciente. Gli operatori del CAS tuttavia avvertono un certo nervosismo in sua presenza, un senso di intimidazione. Gradualmente, E. diventa sempre più aggressivo nei confronti degli operatori, senza mai sfociare nell'aggressione fisica ma incutendo notevole timore. In seguito, emergono comportamenti violenti e percosse che E. agisce ai danni della moglie, in concomitanza con abuso di alcolici.

ESEMPI CLINICI - 2

F. è una donna ivoriana beneficiaria di un progetto SPRAR, in cui è arrivata dopo molte vicissitudini tra cui la chiusura del CAS di cui era ospite, una fuga all'estero e l'intervento di due Servizi Sociali territoriali diversi. Ha ottenuto l'asilo come vittima di tratta. Ha un figlio di pochi mesi, e i Servizi Sociali si sono raccomandati con l'équipe di fare molta attenzione ad una possibile «ricaduta» nella prostituzione. A seguito di queste indicazioni, gli operatori si sono adoperati per limitare i contatti di F. con i suoi conoscenti, disincentivando persino la frequentazione di gruppi di volontari. F. è piuttosto chiusa con gli operatori, che sono molto interventisti nei suoi confronti; la coordinatrice vive una forte preoccupazione che F. possa ingannarli e sfuggire al loro controllo, attirando sul progetto l'intervento dei Servizi Sociali e dei giudici.

IL SENSO DI *HELPLESSNESS*

- Una delle reazioni emotive più comuni nel lavoro con i migranti e le vittime di violenza.
- Può essere una reazione concordante con il vissuto e l'esperienza dell'utente.
- Può dipendere da meccanismi organizzativi non virtuosi.
- Può dipendere dalla percezione di un contesto allargato non facilitante.
- Si lega alla percezione di squilibri nei rapporti di potere tra i livelli.
- È una causa frequente di abbandono da parte degli operatori.

Stress e senso di *helplessness* sono correlati anche alle complessità specifiche del lavoro transculturale: *come aiutare un utente che fatica a comprendere e che fatica a comprendermi?*



Formazione transculturale, autoformazione, supervisione specifica e collaborazione con mediatori costituiscono anche fattori protettivi dallo stress.

QUALE STRESS?

Il tipo di stress vissuto dall'operatore è strettamente correlato al vissuto del paziente e al tipo di sofferenza che manifesta → dotarsi di strumenti per capire al meglio la situazione del paziente è un fattore protettivo rispetto allo stress.

- L'individuo migrante vive in uno spazio di «doppia assenza» (Sayad, 1999), né totalmente presente nella società d'arrivo, né totalmente legato alla società di partenza. L'operatore agisce in uno «spazio sospeso» dove i suoi strumenti abituali possono non sembrare sufficienti.

QUALE STRESS?

Lo stress sperimentato dall'operatore è correlato a:

- Disagio del paziente (tipo, acuzie, gravità)
- Caratteristiche del paziente (straniero, bambino, adulto, uomo o donna ecc.)
- Caratteristiche dell'operatore (sensibilità, storia personale, eventi extra-lavorativi ecc.)

FATTORI PROTETTIVI

OPERATORE

SOSTEGNO DELLE RISORSE PROFESSIONALI

- Percorsi di formazione specifici
- Partecipazione a supervisioni
- Consapevolezza del ruolo professionale
- Aderenza al ruolo professionale

FATTORI PROTETTIVI

OPERATORE

SOSTEGNO DELLE RISORSE PERSONALI

- Conoscenza di sé: stile relazionale, reazioni allo stress, strategie di *coping*
- Salvaguardia dei confini tra vita lavorativa e vita privata
- Partecipazione a supervisioni
- *Self-care*

UN PONTE TRA LE RISORSE PERSONALI E PROFESSIONALI

L'ASCOLTO ATTIVO

L'ascolto attivo è una modalità di ascolto empatico dell'altro che prevede tre componenti:

- Ascolto della comunicazione esplicita (verbale, non verbale, paraverbale) *Cosa sta dicendo l'altro?*
- Sintonizzazione sull'esperienza emotiva dell'altro in relazione *Come si sente l'altro nel comunicarmi questo?*
- Ascolto della propria reazione all'altro *Come mi sento in relazione con l'altro?*

**L'insieme di queste tre componenti permette di rispondere alla domanda:
che cosa sta cercando di comunicarmi l'altro?**

UN CONCETTO INTUITIVO: IL LOCUS OF CONTROL

Per locus of control si intende lo stile abituale con cui una persona tende ad attribuire la causalità degli eventi che vive.

- **Locus of control interno:** tendenza ad attribuire alle proprie azioni e risorse le cause degli eventi esterni; sostiene il senso di *agency* personale e l'autostima ma aumenta il disagio di fronte agli insuccessi.
- **Locus of control esterno:** tendenza ad attribuire a forze esterne o cause fortuite la causalità degli eventi; può essere protettivo per l'autostima in caso di insuccesso ma diminuisce il senso di *agency* e aumenta la possibilità di un vissuto di *helplessness*.

Conoscere il proprio locus of control aiuta a prevedere le proprie reazioni e a decentrarsi da esse.

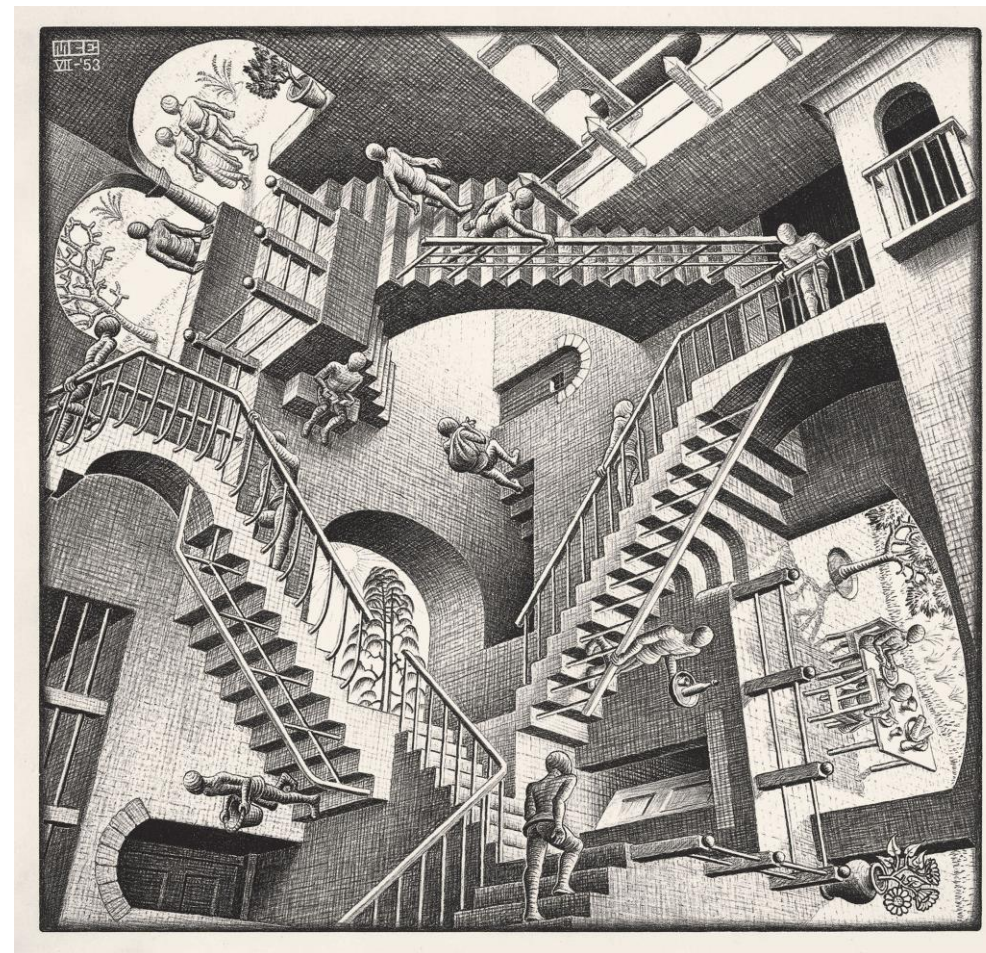
ALCUNE TECNICHE INDIVIDUALI PER LA GESTIONE DELLO STRESS

- Tecniche di rilassamento
- Gestione del tempo
- Rafforzamento di abilità sociali quali l'assertività
- “Tecniche di distanziamento”: coltivare il *detached concern*
- Sviluppo delle capacità comunicative



Affrontare lo stress lavorativo su un piano esclusivamente individuale aumenta il rischio di “biasimo della vittima” di meccanismi organizzativi e sociali non virtuosi.

Il livello di stress sperimentato a livello individuale e di équipe è anche strettamente legato al ruolo dell'organizzazione e dei macro fattori economico-politico-sociali nel potenziare o limitare l'effettivo potere di azione dell'operatore e dell'équipe.



FATTORI PROTETTIVI

ÉQUIPE

SOSTEGNO DELLE RISORSE PERSONALI E PROFESSIONALI

- Sostenere le comunicazioni
- Accogliere i vissuti degli operatori
- Predisporre spazi di confronto organizzativo
- Predisporre spazi di condivisione esperienziale
- Rispettare le divisioni di ruolo
- Dividere il lavoro in maniera efficiente
- Enfatizzare la cooperazione
- Valorizzare i feedback tra colleghi

UNO STRUMENTO PER LO STRESS MANAGEMENT IN ÉQUIPE: L'INTERVISIONE EMOTIVA

- **Intervisione:** spazio di condivisione e confronto orizzontale e alla pari, senza la presenza di un conduttore, orientato alla ricerca di *insight*, strategie di intervento, supporto e sostegno.
- **Intervisione emotiva:** strumento sviluppato nella prassi organizzativa dello Sportello TiAscolto, finalizzato alla prevenzione dello stress e all'aumento del benessere individuale e di gruppo attraverso la condivisione degli aspetti emotivi correlati al lavoro individuale e di gruppo.

INTERVISIONE EMOTIVA: MODALITÀ

1. I partecipanti si dispongono a cerchio.
2. Un partecipante a scelta inizia l'intervisione condividendo un feedback negativo e uno positivo su di sé relativamente al proprio vissuto sul lavoro.
3. Ogni altro partecipante fornisce un feedback negativo e positivo su chi ha parlato di sé relativamente al proprio vissuto rispetto a lui/lei sul lavoro.
4. Si prosegue il giro fino a che ogni partecipante ha dato un feedback su di sé e su ognuno degli altri e ricevuto un feedback da parte di ognuno gli altri.

INTERVISIONE EMOTIVA: EFFETTI

- Condivisione di emozioni positive e negative legate al lavoro
- Esplicitazione/gestione dei conflitti
- Riduzione dei livelli di stress
- Aumento della soddisfazione e dell'ottimismo
- Rafforzamento dell'équipe e della condivisione degli obiettivi
- Diminuzione del senso di solitudine e di frammentazione del lavoro
- Esplicitazione di problemi e punti di forza individuali e dell'équipe
- Fornisce una base per successivi lavori con focus organizzativo e operativo

ANY
QUESTIONS
?

LIVELLI: OPERATORE-ÉQUIPE-ORGANIZZAZIONE

LE RELAZIONI ORGANIZZATIVE

Stress e *burnout* sono fenomeni multidimensionali in cui concorrono variabili individuali e fattori socioambientali.



Motivazioni, caratteristiche personali e risorse dell'operatore interagiscono con aspetti fisici e organizzativi del contesto lavorativo e del contesto allargato.

«SINDROME DEL BURNOUT»

Una risposta ad una situazione avvertita come intollerabile, in quanto l'operatore percepisce una distanza incolmabile tra le richieste rivoltegli dagli utenti e le risorse disponibili (individuali e organizzative) per rispondere positivamente a tali richieste; ne deriva un senso di impotenza appresa, risultato di logoramento e stress psicofisico. Comprende:

- **Sintomi fisici:** fatica, mal di testa, disturbi gastrointestinali, insonnia ecc.
- **Sintomi psicologici:** senso di colpa, negativismo, alterazioni umore, ansia, irritabilità, scarsa empatia e capacità di ascolto, scarsa autostima.
- **Reazioni comportamentali:** assenze o ritardi frequenti, tendenza a evitare utenti e compiti, scarsa creatività, eccessivo ricorso a procedure standard.
- **Cambiamenti di atteggiamento nei confronti degli utenti:** chiusura, cinismo, distacco, aggressività, spersonalizzazione.

«SINDROME DEL BURNOUT»

Il rischio di «burnout» si lega quindi ad aspetti di autoefficacia, percezione di risorse personali e condizioni per la loro espressione.



Si può prevenire e affrontare il «burnout» attraverso interventi improntati alla logica dell'*empowerment*, organizzativo e individuale.

Alcuni aspetti organizzativi che hanno a che vedere con lo stress degli operatori riguardano:

- Ruoli lavorativi
- Compiti lavorativi
- Strutture gerarchiche



Problematiche inerenti a tali aspetti possono produrre nell'operatore un senso di solitudine, di scarsa autoefficacia, di impotenza appresa.

RUOLI LAVORATIVI

Tensioni legate al ruolo lavorativo sono importanti fattori stressogeni che possono dipendere da:

- Sovraccarico di richieste legate a un ruolo
- Mancanza di chiarezza nella definizione del ruolo
- Mancato consenso sulle aspettative su un ruolo
- Sovrapposizioni e incompatibilità tra ruoli

COMPITI LAVORATIVI

Alcune caratteristiche dei compiti lavorativi possono diventare fattori stressogeni:

- Assenza di opportunità di svolgere lavoro vario e interessante
- Eccessiva frammentazione in compiti elementari
- Mancanza di significati e stimoli sul piano cognitivo e affettivo
- Carenza di occasioni di sviluppo e apprendimento
- Mancanza di feedback

STRUTTURE DI POTERE

Le strutture gerarchiche delle organizzazioni possono essere fattori protettivi o fonte di stress. Sono portatori di maggiore stress:

- Processi decisionali eccessivamente centralizzati e non partecipati
- Processi comunicativi non chiari o non trasparenti
- “Anomalie” contrattuali
- Scarsa condivisione della *mission* e scissione tra pratiche degli operatori/pratiche organizzative

SOLITUDINE DELL'OPERATORE

Meccanismi organizzativi non virtuosi, specie in un contesto lavorativo complesso, possono suscitare nell'operatore un senso di solitudine. Ciò comporta una serie di conseguenze sul piano individuale e su quello relazionale:

- Perdita di motivazione
- Perdita di significato
- Aumento del senso di *helplessness*
- Aumento dell'ansia
- Vissuti di rabbia

Sul piano relazionale possono instaurarsi diverse conflittualità

POSSIBILI CONFLITTI

- CONFLITTI CON GLI UTENTI

L'operatore vive le richieste degli utenti come eccessive e aggressive, finendo per evitarli o scontrarsi con loro.

- CONFLITTI CON L'ORGANIZZAZIONE

La reazione a meccanismi non virtuosi si struttura in uno scontro di potere tra operatori e organizzazione.

- COLLUSIONE CON GLI UTENTI

Gli operatori si alleano con gli utenti nello scontrarsi con l'organizzazione in maniera rivendicativa, non costruttiva e non funzionale.

ESEMPI CLINICI - 3

Enrico è operatore in un progetto SPRAR. Educatore di formazione, è subentrato da pochi mesi a una operatrice uscente; l'équipe del progetto è formata da 4 operatori compreso il responsabile e fa parte di una grande cooperativa che gestisce anche diversi CAS e altri progetti. Il luogo di lavoro si trova in campagna, a molti km dall'abitazione di Enrico. In supervisione, egli lamenta di essere stato inserito nel progetto senza alcuna informazione o orientamento rispetto alle sue mansioni, che sente molto più ampie di quelle di educatore, comprendendo anche tante incombenze logistiche. Enrico si sente stanco e frustrato, appare molto ansioso, fatica a “staccare” dopo la giornata lavorativa anche perché gli utenti lo chiamano a qualsiasi ora. Sviluppa nel tempo una percezione molto negativa degli utenti e tenta di evitare il più possibile i contatti con loro. Come il resto dell'équipe, sente che la cooperativa è molto distante. Dopo qualche mese, decide di lasciare il lavoro.

FATTORI PROTETTIVI

ÉQUIPE E ORGANIZZAZIONE

- **Sviluppo professionale dello staff:** definizione obiettivi, sviluppo sistemi personali di gratificazione, ridurre ambiguità di ruolo, fornire formazione e orientamento, incoraggiare comunicazione e gruppi.
- **Cambiamenti nella struttura di lavoro e di ruolo:** distribuzione equa e coerente dei compiti lavorativi, organizzazione periodi di riposo, pianificazione del lavoro per bilanciare attività gratificanti e non gratificanti, possibilità operatori di creare programmi autonomi.
- **Sviluppo del management:** formazione e feedback personale amministrativo e responsabili.

FATTORI PROTETTIVI

ÉQUIPE E ORGANIZZAZIONE

- **Incremento del problem solving organizzativo e dei processi decisionali:** implementare meccanismi formali per la risoluzione dei conflitti e per la presa di decisioni autonome e condivise.
- **Definizione obiettivi e modelli di gestione:** definire chiaramente gli obiettivi, aumentare consapevolezza degli scopi comuni, definire responsabilità verso utenti e comunità sociale.

(Cherniss, 1980)

FATTORI PROTETTIVI

ÉQUIPE E ORGANIZZAZIONE

- **Lavorare per obiettivi e piani:** prevedere piani di lavoro verificabili a medio e lungo termine.
- **Promuovere processi decisionali partecipati:** coinvolgimento, condivisione di significati, apertura del flusso comunicativo.
- **Agire sulla struttura di compiti e mansioni:** margine di autonomia professionale, standard di qualità, meccanismi di feedback, varietà delle mansioni, significato del proprio lavoro.
- **Realizzare monitoraggio periodico:** del clima psicologico, gli atteggiamenti e le opinioni su condizioni lavorative, a tutti i livelli gerarchici.

(Santinello e Furlotti, 1992)

FATTORI PROTETTIVI

ÉQUIPE E ORGANIZZAZIONE

Cruciale è la formazione degli operatori, su tre livelli:

- 1. Formazione di base:** coerenza tra formazione acquisita e ruolo ricoperto.
- 2. Formazione continua:** aggiornamento e specializzazione in ambito migrazioni/transculturalità.
- 3. Supervisione:** clinica e organizzativa, come spazio di acquisizione di competenze, di elaborazione dei vissuti, di condivisione e confronto delle esperienze.

Il rischio di burnout è inversamente correlato all'aggiornamento, all'esperienza acquisita, al tempo trascorso dall'ultimo corso di formazione.

LIMITI E POSSIBILITÀ



Se c'è un problema, c'è una soluzione.

Se non c'è una soluzione, non c'è un problema.

LIMITI E POSSIBILITÀ



I limiti disegnano lo spazio entro cui è possibile l'azione efficace, non sono esclusivamente dei fattori stressogeni ma anche delle possibili linee guida
→ è necessario uno sforzo volontario e condiviso per investirli di tale significato.

LIMITI E POSSIBILITÀ

LO SPUNTO DEI 12 PASSI

La serenità di accettare le cose che non posso cambiare,
il coraggio di cambiare le cose che posso,
la saggezza per conoscerne la differenza.



***Quali strategie concrete mettete in atto
quotidianamente per la gestione dello stress?***

LIVELLI: OPERATORE-TERRITORIO-CULTURA & SOCIETÀ LE RELAZIONI STORICHE

La presa in carico di persone in condizione di migrante implica per l'operatore la necessità di interfacciarsi con una complessa rete di servizi e realtà territoriali: mediche, psicologiche, scolastiche, lavorative, abitative ecc.

Più la rete di relazioni diventa ampia, più l'operatore è portato a confrontarsi con le determinanti sociali, economiche, culturali e politiche delle opportunità di salute e del comportamento dei vari attori sociali.

Lavorare nel sociale, in particolare nell'ambito delle migrazioni, mette in relazione anche con la dimensione storica, economica, culturale, politica dell'esperienza umana.

Cambiamenti politico-sociali su base locale, nazionale e internazionale possono modificare il contesto che circonda il lavoro degli operatori in senso facilitante o ostacolante.

Interfacciarsi con un contesto allargato non facilitante può incrementare vissuti di solitudine e di *helplessness* negli operatori, oltre ad aumentare le conflittualità possibili tra tutte le parti coinvolte.

FATTORI PROTETTIVI

OPERATORE, TERRITORIO E SOCIETÀ

- Chiarezza rispetto alla propria *mission* e *vision*
- Chiarezza rispetto al proprio ruolo e i suoi confini
- Conoscenza dei fenomeni e dei movimenti sociali e culturali
- Costruzione di reti di relazioni con operatori, servizi, associazioni, realtà territoriali che condividono *mission* e *vision*

BIBLIOGRAFIA

Etnopsichiatria, Psicologia transculturale, Storia e Sociologia

Moro, De La Noe, Mouchenik, Baubet (2004), *Manuale di psichiatria transculturale*, Franco Angeli, Milano

Mantovani G. (1998), *L'Elefante invisibile*, Giunti, Firenze

Mazzara B. M. (2004), *Prospettive di psicologia culturale*, Carocci, Roma

Meredith M. (2005), *The state of Africa*, The Free Press, London

Nathan T. (1996), *Principi di Etnopsicoanalisi*, Bollati Boringhieri, Torino

Sayad A. (1999), *La doppia assenza*, Raffaello Cortina, Milano

Salute, Stress Management e Burnout

Zani, Cicognani (2000), *Psicologia della salute*, Il Mulino, Bologna

Santinello, Furlotti (1992), *Servizi territoriali e rischio di burnout*, Giuffrè, Milano

Cherniss C. (1980), *La sindrome del burnout*, CST, Torino

Controtransfert

McWilliams N. (2006), *Psicoterapia Psicoanalitica*, Raffaello Cortina, Milano

ESERCITAZIONE

La cooperativa Stressonia eroga servizi rivolti ai migranti su appalto di un grande ente. Dopo alcuni anni di crescita, con un gran numero di utenti, molti operatori con varie professionalità, corsi attivi, volontari e associazioni di riferimento per le attività sul territorio, si trova oggi in una situazione di declino: gli utenti sono un terzo, gli operatori sono diminuiti, non ci sono più volontari, molti corsi e quasi tutte le attività integrative sono stati cancellati. Da qualche tempo, il lavoro degli operatori consiste soprattutto nella gestione della quotidianità e nel comunicare agli ospiti gli esiti delle Commissioni e degli eventuali ricorsi, sempre negativi. Gli utenti si ritrovano così a lasciare il progetto anche in maniera improvvisa: molti di loro scelgono di entrare in clandestinità. Gli operatori avvertono un senso di incompiutezza rispetto al progetto e vivono con disagio il proprio ruolo di «tagliatori di teste». A ciò si aggiunge una situazione lavorativa che sembra farsi sempre più precaria in concomitanza con lo «smantellamento» del progetto. Al momento, la cooperativa non offre uno spazio di supervisione. Tutto ciò provoca negli operatori un forte sentimento di demotivazione, oltre a generare ansia che si manifesta in alcuni di loro attraverso sintomi psicofisici come l'insonnia.

Che tipo di criticità sono presenti? A quali livelli? Quali i fattori protettivi potenziali? Quali azioni si possono mettere in campo per la gestione dello stress?



Viale del Piave, 40 - Brescia



340 3663823



fami.start@asst-spedalivicili.it