Impatto Emotivo sull'Operatore Sanitario

1

Traumatizzazione Vicaria

La risultanza negativa sull'operatore a seguito del contatto con pazienti che vivono esperienze traumatizzanti.
La traumatizzazione avviene quindi per **esposizione indiretta** all'evento e dopo l'interazione con chi ha subito tale evento

2

La traumatizzazione vicaria ha come effetto le seguenti reazioni:

- **Emozionali**: ansia, tristezza, rabbia senso di colpa, senso di impotenza…
- **Cognitive**: mancanza di concentrazione, pensieri ossessivi, dimenticanze, autocritica…
- **Fisiche e/o Fisiologiche**: tremori, tachicardia, ipertensione, crampi allo stomaco, dolori, disturbi del sonno…
- **Comportamentali**: acting out, isolamento, pianto, consumo di sostanze…

3

Un ruolo dominante e fondamentale è determinato dalla **valutazione** e **interpretazione** che il soggetto dà alla situazione

4

Atteggiamento disfunzionale di tipo I: fobico-evitante

l'operatore evita il paziente, prova disagio,ostilità, indifferenza, comunica poco, si distacca, blocca la relazione e riduce al minimo indispensabile l'interazione.

5

Atteggiamento disfunzionale di tipo II: Iper-identificazione

si verifica eccessiva vicinanza, condivisione e identificazione con il paziente.

6

Tali vissuti esitano in una gestione errata del rapporto con il malato, cresce la vulnerabilità emotiva e aumenta il rischio di incorrere in disagi psicopatologici.

7

ABC

A: situazione
B: pensieri
C: emozioni e comportamenti

A B C Teoria, Pensiero - Emozione

1

Cosa penso

Λ

Cosa provo < > Cosa faccio

2

A B C

A: antecedenti, lo stimolo ovvero quello che succede (anche solo come un'immagine o un ricordo).
B: pensieri, credenze, ragionamenti ovvero ciò che ci passa per la testa.
C: conseguenze, reazioni emotive o comportamenti.

3

ESEMPIO

A: mi accorgo di un errore
B:"Che stupida!" Prenderò una strigliata.
C:Irritazione. Ansia.
Cerco di nascondere l'errore

4

QUANDO IL PENSIERO NON FUNZIONA
I VIRUS COGNITIVI

- "Fare di tutta l'erba un fascio" (Generalizzazione)
- "O faccio bene o faccio male" (Pensiero dicotomico)
- "Vedo solo una parte" (Astrazione selettiva)
- "Non resisto se…" (Catastrofizzazione)
- "Niente conta di quello che faccio"(Minimizzazione)

5

QUANDO IL PENSIERO NON FUNZIONA
I VIRUS COGNITIVI

- "Me lo sento…" (Ragionamento emotivo)
- "Quando…si deve…"(Doverizzazioni)
- "Sono un fallimento"-"E' un passivo!" (Etichettamento)
- "Non ho fatto abbastanza e ora è morto" (Personalizzazione)
- "Non parla, chissà come sta male" (Lettura del pensiero)

Registro ABC

A: Evento Attivante (situazione)
B: Pensiero (pensieri automatici)
C: Conseguenze (emozione, comportamento)

Situazione (anche RICORDI o IMMAGINI)	**Stato d'animo** Emozione	**Reazioni o Sensazioni somatiche**	**Pensieri automatici**	**Comportamento**
Descrizione specifica con le seguenti domande: **Chi?** **Cosa?** **Quando?** **Dove?**	Che cosa ho provato? Descrivo lo stato d'animo in una sola parola Valutazione dell'emozione 0-100%	Ascolto i segnali fisici che mi manda il mio corpo.	Che cosa mi passa per la testa? (pensieri, convinzioni, ricordi, immagini). Sottolineare il pensiero dominante.	Che cosa ho fatto. Focalizzati sulle azioni messe in atto

Eventuali altri Pensieri ……
…… …… ……
……
… ……

SUGGERIMENTI UTILI PER IDENTIFICARE I PENSERI AUTOMATICI

- scrivere il pensiero automatico quando reagisco con una forte reazione ad un evento
- che cosa mi passava per la mente prima di cominciare a sentirmi così?
- Che cosa mi fa capire di me stesso?
- Che cosa significa riguardo a me, la mia vita, il mio futuro?
- Che cosa temo possa accadere?
- Se è vero, qual è la cosa peggiore che potrebbe succedere?
- Che cosa significa riguardo ciò che gli altri sentono/pensano di me?
- Che cosa significa riguardo gli altri o le persone in genere?
- Quali immagini o ricordi mi fa venire in mente questa situazione? Che cosa rappresentano?

I pazienti non sono tutti uguali

Un modo efficace per gestire le varie persone rispettando il loro modo di essere.

1

IL CARRO ARMATO

Mostra sfiducia, distacco, ha un atteggiamento di sfida. Tenta di intimidire e criticare con tono arrogante. Vuole sempre dimostrare che lui ha ragione. Nel rapporto interpersonale provoca confusione, senso di impotenza, frustrazione

COME REAGIRE

Fatelo sedere. Mantenere contatto oculare. Esporre il proprio punto di vista con decisione ma anche col sorriso. ATTENZIONE a non cercare l'alleanza unendosi alle sue critiche (ad es. verso colleghi)

2

IL LAMENTOSO

Mostra insicurezza, richiede molta attenzione e disponibilità come farebbe un bambino.
Nel rapporto interpersonale provoca irritazione, senso di fastidio

COME REAGIRE

Ascoltarlo bene riformulando i contenuti. Riportarlo ai dati di realtà in modo da trattarlo come un adulto. Orientarsi alla soluzione dei problemi.

3

L'OSTRICA

Mostra una corazza,appare chiuso ma è attento. Nel rapporto interpersonale provoca un senso di smarrimento non si sa come entrare in comunicazione con lui.

COME REAGIRE

Osservare il non verbale. Rispettare il silenzio, dare il tempo alla persona di aprirsi.
Per entrare in comunicazione fare domande aperte.

4

IL COMPIACENTE

Dà sempre ragione all'interlocutore, sembra sempre d'accordo, ma non agisce di conseguenza. Manifesta bisogno di essere accettato. Nelle relazioni interpersonali può suscitare irritazione e dubbio di essere presi in giro.

COME REAGIRE

Rassicuratelo facendolo sentire ascoltato tramite riformulazioni. Fatelo parlare di sé e cogliete quali aspetti negativi non riesce a dire (attenzione all'humor).

5

IL NEGATIVO

Vive tutto come un fallimento. Mette alla prova le persone nelle competenze del ruolo.
E' convinto che gli operatori non siano interessati a lui (mette a rischio la compliance "tanto andrà male"). Nelle relazioni interpersonali può suscitare pesantezza.

COME REAGIRE

Esponete dati realistici positivi, sottolineando i successi già raggiunti.

Non date soluzioni, piuttosto fatelo ragionare chiedendo "cosa succederebbe se…"

6

IL FIFONE

Ha tanta paura, paura della sofferenza, paura di sapere a cosa va incontro, paura degli interventi tanto che può sommergere l'operatore. E' accompagnato da qualcuno a cui affida le sue cure. Nelle relazioni interpersonali richiede protezione quasi materna.

COME REAGIRE

Parlare con lui e non con l'accompagnatore. Lasciarlo parlare perché si calmi ma contenerlo riformulando. Evitare terrorismo psicologico ma dare informazioni precise sul trattamento (compresi effetti collaterali).

Test di autovalutazione:

So ascoltare?

Istruzioni: accanto ad ogni affermazione segnare un punteggio da 1 a 4, tenendo presente che:
1 = “mai o quasi mai | **2** = “talvolta” | **3** = “spesso” | **4** = “molto spesso”

1 Smetto di ascoltare quando il mio interlocutore dice una cosa su cui non sono d’accordo	1…2…3…4	*
2 Mi concentro su quanto mi dice il mio interlocutore anche se non mi interessa.	1…2…3…4	
3 Quando presumo di sapere già ciò che il mio interlocutore mi vuole dire inizio a distrarmi.	1…2…3…4	*
4 Mi sforzo di ripetere con parole mie quanto l’interlocutore ha appena finito di dire.	1…2…3…4	
5 Ascolto il punto di vista del mio interlocutore anche se è diverso dal mio.	1…2…3…4	
6 Cerco di utilizzare la meglio ciò che il mio interlocutore mi dice.	1…2…3…4	
7 Quando sento parole che ignoro ne domando il significato.	1…2…3…4	
8 Mentre i miei colleghi stanno ancora parlando io penso al mondo in cui ribatterò.	1…2…3…4	*
9 Fingo di ascoltare attentamente, anche se in realtà non ascolto affatto.	1…2…3…4	
10 Mentre il mio interlocutore sta parlando io penso ad altro.	1…2…3…4	*
11 Mi limito ad ascoltare ciò che dice il mio interlocutore senza dare importanza ai dettagli.	1…2…3…4	*
12 Mi rendo conto che le parole non hanno lo stesso significato per tutti.	1…2…3…4	
13 Ascolto solo quello che mi interessa.	1…2…3…4	*
14 Guardo l’interlocutore mentre parla.	1…2…3…4	
15 Mi concentro esclusivamente sulle parole senza dare importanza alle espressioni mimiche.	1…2…3…4	*
16 Aspetto che si presenti l’occasione miglioreper esprimere il mio pensiero.	1…2…3…4	
17 Penso al modo migliore con cui potrei reagire al mio interlocutore.	1…2…3…4	
18 Scelgo la maniera migliore per esprimere il mio pensiero (parlando, scrivendo…).	1…2…3…4	
19 Quando è necessario prendo appunti per poter meglio ricordare ciò che il mio interlocutore ha detto.	1…2…3…4	
20 Quando parlo con qualcuno riesco a mantenere la concentrazione anche in presenza di fattori distraenti	1…2…3…4	
21 Ascolto il mio interlocutore senza giudicarlo o criticarlo.	1…2…3…4	
22 Cerco di prevedere ciò che il mio interlocutore mi dirà	1…2…3…4	
23 Quando ho l’impressione di essere ignorato dal mio interlocutore glielo faccio capire.	1…2…3…4	
24 Individuo le parole o le frasi capaci di suscitarmi reazioni emotiva.	1…2…3…4	
25 Osservo le espressioni del mio interlocutore per coglierne le emozioni e i sentimenti.	1…2…3…4	

Elaborazione del punteggio:
Sommare i punti che ti sei attribuito per ogni affermazione. Avrai notato però che in alcune c’è un asterisco a finaco della sequanza numerica. Ciò significa che dovrai invertire il punteggio.
Per essere più chiari in questi casi (domande 1, 3, 8, 10, 11, 13, 15) l’1 diventa 4, il 2 diventa 3, il 3 diventa 2, e il 4 diventa 1.
Procedere alla somma. Il punteggio da superare è 80.

Come dare un feedback:

La traduzione più semplice di feedback può essere quella di “messaggio di ritorno”. Rappresenta il risultato, la comunicazione dell’effetto che il primo messaggio (o situazione) ha avuto. Perché sia di aiuto a chi lo riceve deve seguire delle regole, molto semplici quanto preziose:

1 - Non esprimere giudizi o valutazioni, ma limitati a descrivere la realtà dei dati osservati.

2 - Non generalizzare, sii specifico. La precisione aiuta.

3 - Il feedback deve fornire informazioni su ciò che può essere controllato e modificato, altrimenti non fa altro che aumentare la frustrazione.

4 - Assicurati che la persona alla quale stai fornendo un feedback abbia interpretato correttamente le tue parole. Le supposizioni sono pericolose e possono essere causa di ulteriori ostilità.

5 - Non sopraffare con una quantità eccessiva di informazioni. Il feedback va fornito a piccole dosi.

6 - Circoscrivi sentimenti personali e feedback ricorrendo ad affermazioni “in prima” persona. In fondo si tratta solo della tua opinione!