

5/2005

# Infermiere

**a** P A V I A



## Vita di collegio

### SOMMARIO

Editoriale .....	2
Se ci fosse una educazione del popolo tutti starebbero meglio .....	2
Il nuovo Consiglio Direttivo .....	4
Il counseling per il benessere degli infermieri .....	5
Aggiornamento andata .....	6
Aggiornamento ritorno:	
Il lavoro di gruppo nello specifico professionale .....	7
La relazione terapeutica: una relazione che brucia .....	9

Carissimi,

appena rinnovato il consiglio direttivo per il prossimo triennio si è già provveduto all'insediamento del nuovo consiglio e alla nomina delle cariche.

Abbiamo cominciato a "seminare" alcuni concetti sui quali riflettere per le iniziative e gli obiettivi da raggiungere nel prossimo futuro e che desidero cominciare a condividere con voi.

I nostri Albi attualmente contano, circa 3400 iscritti.

La professione cresce più lentamente del necessario: il bilancio tra nuovi iscritti e cancellazioni chiude il triennio con un saldo di 268 unità, tra i nuovi iscritti figurano 82 stranieri extracomunitari, senza di loro la crescita sarebbe molto ridotta.

Un'analisi più approfondita evidenzia però almeno due importanti questioni:

Molte cancellazioni sono avvenute "d'ufficio" per morosità del pagamento e irreperibilità; buona parte di questi sono infermieri stranieri che, tornati in Patria, hanno ommesso la segnalazione al nostro Collegio che ha continuato a tenerli a ruolo.

Alcuni casi invece sono di colleghi italiani, morosi e irreperibili, che confidiamo di recuperare presto. Residuano ancora qualche centinaio di quote riguardanti colleghi morosi per uno o due anni nel triennio contro i quali si è ritenuto al momento di non procedere alla loro cancellazione anche in relazione alla farraginosità del meccanismo di riscossione.

Contiamo di migliorare la nostra macchina amministrativa e azzerare il fenomeno entro il triennio anche grazie all'aiuto delle Aziende ospedaliere pubbliche e private, le quali, per garantire i requisiti dell'accreditamento, stanno richiedendo i certificati di iscrizione dei loro dipendenti, favorendo i controlli e il recupero delle morosità.

Oltre agli studi infermieristici associati e alle agenzie riconosciute dal Ministero, che agiscono legittimamente, riteniamo siano operativi anche sul nostro territorio un numero imprecisato di soggetti che collocano, infermieri, per lo più stranieri, che sfuggono al controllo del nostro Collegio perché iscritti (se iscritti) altrove. Si tratta di personale che caratterizzato da una grande mobilità, lavora un giorno in una sede ed un altro lontano, magari coprendo due turni nella stessa giornata in due diverse strutture sanitarie. Una collaborazione da parte degli iscritti nel denunciare questi casi di sfruttamento della professione, può aiutarci a debellare questo triste fenomeno.

L'attività del Collegio sarà sempre caratterizzata da un'intensa fruizione del servizio di consulenza agli iscritti fornita dai nostri esperti: consulenze legali, consulenze del lavoro e per la libera professione, a questi bisogna sommare le consulenze fornite telefonicamente o via e-mail. Una particolare attenzione sarà inoltre posta alla attività deontologico-disciplinare. Continueranno le convocazioni istruttorie, ogni qualvolta riceveremo segnalazioni. E' ferma convinzione che attraverso opportuni chiarimenti sia possibile orientare i colleghi a correggere il comportamento "incriminato" trattandosi perlopiù di errori commessi in buona fede e con ancora insufficiente percezione delle proprie responsabilità, situazione non giustificabile ma talvolta comprensibile alla luce dei rapidi mutamenti imposti dalla recente normativa professionale, non da tutti colta con la necessaria tempestività.

L'azione di tutela legale comunque sarà sempre importante: non abbiamo mai abbassato la guardia e non abbiamo fatto mancare, quando necessario, azioni di segnalazione ai carabinieri del NAS dei fenomeni di caporalato di cui siamo venuti a conoscenza.

Consideriamo il caporalato, oltre che indegno sul piano morale, pericolosissimo per gli effetti che può avere nelle dinamiche salariali trattando forza lavoro a basso costo. Non possiamo né vogliamo competere con gente ridotta alla disperazione e disposta a tutto e senza diritti, sotto il ricatto del visto di soggiorno detenuto dal caporale. Battersi contro questa piaga è necessario per difendere il valore, anche economico, del nostro lavoro e difendere l'immagine della professione così come percepita dai cittadini nelle corsie degli ospedali, increduli nel doversi esprimere a gesti con personale che non spicca una parola di italiano.

Se oggi le nostre strutture sanitarie non possono fare a meno di richiedere infermieri dall'estero lo si faccia almeno in maniera etica; stiamo promuovendo insieme al coordinamento dei collegi Lombardi progetti Regionali che mirino a:

Superare l'intermediazione attraverso un reclutamento internazionale che tenda a superare l'attuale situazione di intermediazione di manodopera

Un Patto tra soggetti pubblici, privati ed istituzioni per una corretta analisi del fabbisogno (che non turbi le dinamiche occupazionali) e consenta un'accoglienza ed un'ospitalità adeguata.

Un Osservatorio, realizzato in collaborazione Regione-IPASVI, per monitorare la situazione.

Per quanto concerne l'intervento in ambito universitario abbiamo visto con piacere l'avvio della laurea specialistica da cui ci aspettiamo importanti risultati e nuovo propel-

### Infermiere a Pavia

Rivista trimestrale del Collegio IP.AS.VI. di Pavia  
Anno XIIV n. 5/2005 dicembre 2005

**Editore** Collegio Infermiere professionali,  
Assistenti Sanitarie, Vigilatrici d'Infanzia  
della Provincia di Pavia

**Direttore Responsabile** Enrico Frisone

**Capo Redattore** Giuseppe Braga

**Segreteria di Redazione** Giuseppe Braga

**Comitato di Redazione** O. Bonafè, G. Braga, M. Cattanei, S. Conca,  
S. Giudici, R. Rizzini, A.M. Tanzi

**Hanno collaborato  
a questo numero** R. Costa

**Impianti e stampa** Gemini Grafica snc - Melegnano (MI)

**Direzione, Redazione,  
Amministrazione** Via Lombroso, 3/B - 27100 Pavia  
Tel. 0382/525609, Fax 0382/528589  
CCP n. 10816270

I punti di vista e le opinioni espressi negli articoli sono degli autori e non rispettano necessariamente quelli dell'Editore.  
Manoscritti e fotografie, anche se non pubblicati,  
non saranno restituiti.

Registrazione presso il Tribunale di Pavia n. 355 del 08.02.1989.

Spedizione, in abb. postale - Comma 20/C 2 L. 662/96 - Fil. di Pavia.  
La rivista è inviata gratuitamente agli iscritti al Collegio IP.AS.VI. di Pavia.  
Finito di stampare nel mese di dicembre 2005 presso  
Gemini Grafica snc di S. & A. Giropini, Melegnano (MI)

lente per la crescita dell'elaborazione scientifico-disciplinare dell'infermieristica, capaci di tradursi in concreti cambiamenti organizzativi (senza i quali resterebbero un mero esercizio intellettuale). Ci aspettiamo un'azione coerente dei colleghi impegnati in formazione con quelli impegnati nell'organizzazione e nella clinica. Ci aspettiamo che tutto questo si traduca in un miglioramento della qualità percepita dell'assistenza da parte dei cittadini.

Riteniamo strategico che si affronti finalmente il problema dell'assistenza in maniera organica: siamo stanchi di sentire parlare di emergenza infermieristica come se fosse una congiuntura sfavorevole per la quale l'unico rimedio è la raccolta di manodopera estera. Si tratta semplicemente di cattiva gestione e peggior programmazione. Non servono accordi sporadici, circolari o soluzioni tampone. Occorre porre con determinazione il tema del Governo dell'Assistenza.

Visto che in tutte le sedi sono ormai attivi i Servizi infermieristici, chiediamo che il "governo dell'Assistenza sia inserito nel nuovo Piano Sanitario Regionale e realizzato mediante un apposito "Progetto Obiettivo" in grado di governare la riorganizzazione dell'assistenza.

In questa visione potrà trovare posto, affiancata a coloro che scelgono il rapporto di dipendenza, una libera professione non più utilizzata per tappare le falle di organico ma spesa sulla sua autentica vocazione: fornire un servizio al Cittadino per esempio

attraverso convenzioni regionali dirette con liberi professionisti per realizzare l'infermieristica di famiglia, oppure in ambulatori di quartiere convenzionati con la Regione o ancora gestendo nursing home ed hospice assumendone direttamente la responsabilità, senza l'inutile e costoso prestanome delle direzioni sanitarie mediche, ma in piena collaborazione paritetica. Per gli infermieri dipendenti è ora di parlare di autentica libera professione intra ed extra moenia superando l'ambiguità delle prestazioni "aggiuntive".

Con questi presupposti, il lavoro del nuovo consiglio non mancherà di certo, soprattutto adesso che stiamo per trasferirci nella nuova sede: oltre 180 mq. in via VOLTA 1, ad un passo dal Centro di Pavia.

Una sede rappresentativa e totalmente fruibile, servita da mezzi pubblici e vicina a parcheggi.. Abbiamo ancora margini per migliorare l'utilizzo delle risorse ma ci vuole la collaborazione di tutti: non bastano 15 consiglieri per più di 3.400 infermieri. Abbiamo bisogno della vostra competenza per costruire gruppi di lavoro sulle molte tematiche ancora da indagare... Grazie di cuore a i colleghi consiglieri che hanno terminato il loro compito e un incoraggiamento caloroso a tutto il nuovo consiglio per il molto lavoro che ancora dovranno fare.

**Il Presidente  
Enrico Frisone**

**Circola in internet da diversi giorni un appello, che sento il dovere di rendere pubblico anche e soprattutto in virtù della responsabilità educativa verso l'uomo, che ha la nostra professione. Invito i lettori ad una analisi dei contenuti espressi nel testo e ad un dibattito sulle riflessioni che da esso possono scaturire. Grazie**

**"Se ci fosse una educazione del popolo tutti starebbero meglio"**

L'Italia è attraversata da una grande emergenza. Non è innanzitutto quella politica e neppure quella economica - a cui tutti, dalla destra alla sinistra, legano la possibilità di "ripresa" del Paese -, ma qualcosa da cui dipendono anche la politica e l'economia. Si chiama "educazione". Riguarda ciascuno di noi, ad ogni età, perché attraverso l'educazione si costruisce la persona, e quindi la società.

Non è solo un problema di istruzione o di avviamento al lavoro. Sta accadendo una cosa che non era mai accaduta prima: è in crisi la capacità di una generazione di adulti di educare i propri figli.

Per anni dai nuovi pulpiti - scuole e università, giornali e televisioni - si è predicato che la libertà è assenza di legami e di storia, che si può diventare grandi senza appartenere a niente e a nessuno, seguendo semplicemente il proprio gusto o piacere.

È diventato normale pensare che tutto è uguale, che nulla in fondo ha valore se non i soldi, il potere e la posizione sociale. Si vive come se la verità non esistesse, come se il desiderio di felicità di cui è fatto il cuore dell'uomo fosse destinato a rimanere senza risposta.

È stata negata la realtà, la speranza di un significato positivo della vita, e per questo rischia di crescere una generazione di ragazzi che si sentono orfani, senza padri e senza maestri, costretti a camminare come sulle sabbie mobili, bloccati di fronte alla vita, annoiati e a volte violenti, comunque in balia delle mode e del potere.

Ma la loro noia è figlia della nostra, la loro incertezza è figlia di una cultura che ha sistematicamente demolito le condizioni e i luoghi stessi dell'educazione: la famiglia, la scuola, la Chiesa.

Educare, cioè introdurre alla realtà e al suo significato, mettendo a frutto il patrimonio che viene dalla nostra tradizione culturale, è possibile e necessario, ed è una responsabilità di tutti.

Occorrono maestri, e ce ne sono, che consegnino questa tradizione alla libertà dei ragazzi, che li accompagnino in una verifica piena di ragioni, che insegnino loro a stimare ed amare se stessi e le cose.

Perché l'educazione comporta un rischio ed è sempre un rapporto tra due libertà.

È la strada sintetizzata in un libro cruciale, nato dall'intelligenza e dall'esperienza educativa di don Luigi Giussani: Il rischio educativo. Tutti parlano di capitale umano e di educazione, ci sembra fondamentale farlo a partire da una risposta concreta, praticata, possibile, viva.

Non è solo una questione di scuola o di addetti ai lavori: lanciamo un appello a tutti, a chiunque abbia a cuore il bene del nostro popolo. Ne va del nostro futuro.

Per approfondimenti: <http://www.appelloeducazione.it/> - Per dibattere sul tema: [info@ipasvipv.it](mailto:info@ipasvipv.it)

**Il Presidente**

## IL NUOVO CONSIGLIO DIRETTIVO

*A seguito delle elezioni di primo grado del 2-3-4 dicembre, nonché delle elezioni di secondo grado nella prima seduta consigliare del 13-12, i rappresentanti del Collegio IPASVI della provincia di Pavia per il prossimo triennio risultano essere i seguenti:*

### **CONSIGLIO DIRETTIVO:**

Frisone Enrico - Presidente  
Quattrocchi Salvatore - Vicepresidente  
Rampi Annamaria - Tesoriere  
Giudici Silvia - Segretario  
Baglioni Elena  
Baratto Simone  
Braga Giuseppe  
Buongiorno Daniela  
Ciancio Gabriele  
Gerletti Jeannette  
Massaro Michela  
Melino Stefania  
Rapeti Susanna  
Sforzini Andrea  
Tanzi Annamaria

### **COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI:**

Di Martino Raffaella  
Pagano Carmela  
Cavallaro Claudia

### **REVISORE SUPLENTE:**

Bellingeri Andrea

*A tutti loro la redazione, interpretando il pensiero di tutti gli iscritti, augura un triennio di proficuo lavoro a favore di tutta le professioni rappresentate dal Collegio IPASVI.*

# IPASVI

## IL COUNSELING PER IL BENESSERE DEGLI INFERMIERI

■ **Rosanna Costa \***

*Il counseling è un intervento psicologico finalizzato a migliorare il benessere individuale e ad incrementare le abilità personali per aumentare il funzionamento adattivo dell'individuo sia a livello personale che interpersonale, perfezionando ed implementando la qualità della sua vita.*

È un intervento d'elezione per il potenziamento, la riorganizzazione e la mobilitazione delle risorse personali e per il fronteggiamento, la risoluzione e il superamento delle situazioni di crisi (non patologiche), siano esse evolutive o accidentali. Ciò significa che l'intervento sceglie di andare alla ricerca, rispetto alla persona e a quanto essa presenta, non di ciò che non funziona ma di ciò che funziona, focalizzando l'attenzione sulle parti forti piuttosto che su quelle deboli, finalizzato a promuovere e ad operare più in ottica di salute che di malattia.

Il counselor si prefigge di operare sul versante della salute, si muove quindi in un'ottica che si potrebbe definire propositiva piuttosto che rimediativa.

Con questo non significa non intervenire sull'esistenza di eventuali livelli di maggiore difficoltà, la cui evidenza richiede sicuramente di agire tramite invio ad altro specialista, ma avendo in ogni caso presente l'importanza che da quella relazione di counseling instaurata la persona abbia avuto occasione di vedere qualcosa di sé che funziona, per potenziarla e non semplicemente ciò che costituisce il suo limite.

Il counseling ha in questo approccio una delle sue principali specificità, il potenziamento delle risorse disponibili per la persona senza focalizzarsi sulla ricerca dell'origine delle difficoltà ma piuttosto aumentando la consapevolezza rispetto al problema e facendo sperimentare nuove modalità e nuove soluzioni, stimolando un adattamento creativo all'ambiente.

Il counseling ha come ottica privilegiata e punto di partenza le condizioni di benessere portate dalla persona insieme alle sue difficoltà.

Per tutte queste caratteristiche il counseling costituisce una strategia di promozione della salute e di prevenzione della malattia.

Pur rimanendo primariamente un intervento individuale centrato sulle peculiarità del versante comunicativo e della relazione, può giovare di particolari applicazioni in un contesto grupale e/o di estensioni all'ambito organizzativo.

Essendo il counseling un'attività professionale all'interno di una relazione, il processo di counseling permette ai clienti o ai sistemi di clienti (gruppo - coppia) di sviluppare consapevolezza, opzioni e capacità di gestione dei problemi e dello svi-

luppo personale nella vita quotidiana attraverso l'accrescere delle loro forze e risorse.

Finalità e obiettivi generali del counseling sono:

- sviluppo delle risorse individuali;
- miglioramento dei rapporti interpersonali;
- evoluzione individuale verso la realizzazione creativa che ciascuno possiede.

Immaginando una relazione di counseling, pensiamo a tutte quelle situazioni in cui un "Tu" cliente si rivolge a un "Io" counselor per la soluzione di un problema con l'obiettivo di riscoprire e portare alla luce competenze e autonomia, momentaneamente "annebbiate".

Quando un cliente chiede aiuto al counselor, questi non gli fornirà risposte o soluzioni ma lo accompagnerà per un tratto di strada alla ricerca di opzioni, facilitando il ritrovamento in se stesso delle proprie risorse e competenze.

Secondo la teoria dell'Analisi Transazionale, la relazione di counseling, si basa sul concetto di doppio oknes: lo e il Tu di persone entrambe adeguate, competenti, dotate di risorse, responsabili entrambe delle proprie scelte.

Nella relazione di counseling come rapporto di oknes, il ruolo paritario counselor-cliente viene continuamente sottolineato da molti momenti di riconoscimento delle rispettive identità, all'interno di un rapporto contrattuale, dove entrambi, counselor e cliente, mettono in luce, condividendolo, l'obiettivo verso il quale stanno andando.

L'*atteggiamento consenziale* prevede dunque che il counselor si metta in gioco in una relazione di reciprocità e apprenda a entrare in relazione con l'altro in maniera empatica, in modo da facilitargli la comprensione dei suoi problemi e muovere le sue energie alla soluzione del disagio.

Il counseling pone l'accento sulle esperienze immediate, focalizza i suoi interventi sul qui e ora, più che sul là e allora, at-

traverso un processo dove sarà quindi il cliente che darà un nome all'esperienza, e al suo significato.

Nella maggior parte dei casi, il counselor lavora sul problema, facilita il cliente a definirlo e a trovare risorse ed opzioni per la sua risoluzione, dichiarandosi per contratto "agente di cambiamento".

L'*atteggiamento consenziale*, dunque, ben riflette l'ipotesi esistenzialista di un Tu cliente competente rispetto al suo problema e capace di scegliere il cambiamento; riflette l'ipotesi fenomenologia secondo cui il compito dell'io counselor è entrare nel vissuto del cliente, pronto ad accogliere la sua "intenzionalità" di definire la realtà e organizzarla.

Il counselor diventa "narratore di storie": riconnette alcuni elementi dell'esperienza narrata dal cliente, rispecchiandola in modo diverso, dipanando alcuni nodi, mostrando elementi nuovi.

Questa integrazione diventa molto utile al cliente, in quanto correlata alla capacità di cogliere, confermare o correggere immagini della propria esperienza, spesso contaminate da pregiudizi, ansie, timori.

La narrazione del consulente porta il processo di counseling a focalizzarsi sull'immediatezza della relazione, introducendo elementi centrali che fungeranno da volano per un cammino di consapevolezza e quindi di cambiamento.

Nella pratica il counselor, in qualunque campo si trovi a operare, saprà comprendere con empatia e partecipazione il problema del cliente - individuo, gruppo o organizzazione, evitando di imporgli dall'esterno schemi prefissati e significati pre-costituiti e non condivisi.

### Bibliografia

Quaderni di Psicologia, Analisi Transazionale e Scienze Umane n 32/33 - 2001 "Counseling" a cura di Marina Farina Rossi.

Quaderni di Psicologia, Analisi Transazionale e Scienze Umane n 37 - 2002 "Parlare di Counseling" a cura di Laura Pentimalli Vergerio

"Counseling" Dalla Teoria all'Applicazione di Annamaria Di Fabio Edizione Giunti - 1999.

"Counseling e Relazione d'Aiuto" Linee Guida e Strumenti per l'Autoverifica di Annamaria Di Fabio Edizione Giunti - 2003.

### L'autore

\* IP-AFD Azienda Ospedaliera di Pavia Specializzata in Counseling Psicologico

Il Collegio IPASVI di Pavia è lieto di informare che, a partire da Gennaio 2006, verrà attivato lo

#### SPORTELLO DI COUNSELING

gratuito, a supporto di tutti gli iscritti agli Albi professionali che ne facciano richiesta.

L'attività di Counseling verrà effettuata esclusivamente previo appuntamento telefonico al n. 3391205536 dalle ore 9.00 alle 18.00



# Aggiornamento



**ITALIA** ANDATA

## ■ Silvia Giudici \*

### L'ASSISTENZA AL PAZIENTE CHIRURGICO

17/01/06 - Torino  
[dirigenzainfo@suoredomenicane.org](mailto:dirigenzainfo@suoredomenicane.org)  
 tel. 0118199237; fax 0118199202  
 posti partecipanti: 40 - Euro: 100 - ECM: 8

### GESTIONE DEL GRUPPO DI LAVORO: LA VALUTAZIONE DELLO STUDENTE DURANTE L'APPRENDIMENTO IN AMBITO CLINICO

data inizio: 19/01/06 - data fine: 24/02/06 -  
 3 giornate - Torino  
[DUIC@alma.it](mailto:DUIC@alma.it)  
 Tel. 0115225481; fax 0115225489  
 Euro: 96 - ECM: 20

### READING FOR LEADING

21/01/06 - Castiglione della Presolana (Bergamo)  
[enricabosoni@tiscali.it](mailto:enricabosoni@tiscali.it)  
 tel. 024230393; fax 024230393  
 posti partecipanti: 45 - Euro: 30 - ECM: 7

### IL PANCREAS: PATOLOGIA NEOPLASTICA E INFIAMMATORIA ACUTA; STRATEGIE DIAGNOSTICHE E TERAPEUTICHE NELLA NOSTRA AZIENDA OSPEDALIERA

21/01/06 - Crema (Cremona)  
[mancini@symposiacongressi.it](mailto:mancini@symposiacongressi.it)  
 tel. 0303099308; fax 0303397077  
 posti partecipanti: 30 - Euro: gratis - ECM: 4

### ASSISTENZA INFERMIERISTICA AL MALATO DIABETICO, CARDIOPATICO E CON OSTEOPOROSI

data inizio: 25/01/06 - data fine: 08/02/06 -  
 tre giornate - Almeno San Salvatore (Bergamo)  
[amministrazione@fondazionerota.it](mailto:amministrazione@fondazionerota.it)  
 tel. 0356320026; fax 035643260  
 posti partecipanti: 40 - Euro: 40 - ECM: 11

### PROGETTO FARE: FERMARE L'ARTRITE REUMATOIDE

28/01/06 - Induno Olona (Varese)  
[c.archidia@mgacongressi.it](mailto:c.archidia@mgacongressi.it)  
 tel. 0639730343; fax 0639730337  
 posti partecipanti: 10 - Euro: gratis - ECM: 7

### CORSO DI MEDICINA PSICOSOMATICA E COMPLEMENTARE-ECOBIOPSICOLOGIA: IL LINGUAGGIO DEL CORPO E DELL'ANIMA

data inizio: 28/01/06 - data fine: 10/06/06 -  
 n. giornate previste per l'evento: 7  
[info@psicosomatica.scarlo.org](mailto:info@psicosomatica.scarlo.org)  
 tel. 0240222708; fax 0240222557  
 posti partecipanti: 10 - Euro: 350 - ECM: 33

### ACCOMPAGNARE LA PERSONA ALLA FINE DELLA VITA CON IL CONTATTO

1-2-3/02/06 - Torino  
[Prandice@tin.it](mailto:Prandice@tin.it)  
 posti partecipanti: 24 - Euro: (contattare organizzatore) - ECM: 22

### LA RELAZIONE D'AIUTO: RISCOPRIRE UN POTENZIALE INFERMIERISTICO

2-3/02/06 - Torino  
[dirigenzainf@suoredomenicane.org](mailto:dirigenzainf@suoredomenicane.org)  
 posti partecipanti: 30 - Euro: 100 - ECM: 12

### RELAZIONI INTERPERSONALI E COMUNICAZIONE PROFESSIONALE ALLA LUCE DELL'ENNEAGRAMMA

10-12/02/06 - Milano  
[info@cef-bassetti.it](mailto:info@cef-bassetti.it)  
 tel. 0293549225; fax 0293542802  
 posti partecipanti: 30 - Euro: 100 - ECM: 15

### EDUCARE ASSISTENDO

17-18/02/06 - Vanzago (Milano)  
[info@cef-bassetti.it](mailto:info@cef-bassetti.it)  
 tel. 0293549225; fax 0293542802  
 posti partecipanti: 30 - Euro: 100 - ECM: 14

### UN MALATO TERMINALE NEL NUCLEO FAMILIARE. QUALE SUPPORTO? QUALE APPROCCIO?...AL MINORE DEL NUCLEO

17/02/06 - Milano  
[segreteria.csf@vidas.it](mailto:segreteria.csf@vidas.it)  
 tel. 0272511218; fax 0272511237  
 Euro: 105 - ECM: 6

### LO SPECIFICO DELLA RELAZIONE CON IL MALATO DI ALZHEIMER: STRATEGIE EFFICACI DI COMUNICAZIONE E DI AIUTO

04/03/06 - Monza (Milano)  
[info@cef-bassetti.it](mailto:info@cef-bassetti.it)  
 tel. 0293549225; fax 0293542802  
 posti partecipanti: 35 - Euro: 40 - ECM: 7

### SCALE DI VALUTAZIONE E DI EQUIANALGESIA NEL DOLORE DEL PAZIENTE TERMINALE: LIMITI E POTENZIALITÀ PER MEDICI ED INFERMIERI

17/03/06 - Milano  
[segreteria.csf@vidas.it](mailto:segreteria.csf@vidas.it)  
 tel. 0272511218; fax 0272511237  
 Euro: 105 - ECM: (contattare organizzatore)

### PER UNA LEADERSHIP EFFICACE: DIRIGERE ASSERTIVAMENTE NEL CAMBIAMENTO

23-24-25/03/06 - Vanzago (Milano)  
[info@cef-bassetti.it](mailto:info@cef-bassetti.it)  
 tel. 0293549225; fax 0293542802  
 posti partecipanti: 30 - Euro: 250 - ECM: 21

### SAPER RELAZIONARE, SAPER COMUNICARE, SAPER GESTIRE I CONFLITTI

30-31/03/06 e 01/04/06 - Milano  
[info@cef-bassetti.it](mailto:info@cef-bassetti.it)  
 tel. 0293549225; fax 0293542802  
 posti partecipanti: 50 - Euro: 150 - ECM: 21



## PAVIA RITORNO

# IL LAVORO DI GRUPPO NELLO SPECIFICO PROFESSIONALE

■ Silvia Giudici \*

Il 5 novembre u.s. si è tenuto a Pavia, presso l'Aula del 400, il convegno dal titolo "Il lavoro di gruppo nello specifico professionale". L'obiettivo di questo incontro è stato quello di offrire agli operatori del settore sanitario-assistenziale un modello che consenta di individuare, prevenire o gestire i problemi di stress. Di grande spicco i docenti che hanno creato le basi per migliorare le conoscenze sul gruppo di lavoro e sulle sue dinamiche, portando i partecipanti a riflettere sulla propria professionalità e sul sé professionale, focalizzando l'attenzione sulla "consapevolezza" nei rapporti e nelle relazioni intragruppali. Degne di nota le relazioni della Dottoressa Maria Grazia Civardi, Infermiera del Dipartimento di Salute Mentale di Stradella, del Professore Giovanni Ricevuti, Ordinario di Medicina Interna - Università di Pavia, del Professore Pierluigi Politi, Psicoanalista SPI - Università di Pavia, del Professore Enzo Spaltro, Ordinario di Psicologia del Lavoro - Università di Bologna, del Professore Flavio Montanari, Docente di Laboratori di Didattica - Università di Bologna.

Il gruppo è un insieme di persone il cui modo di stare insieme tende a fare emergere le risorse individuali e di più individui. Ciò significa che il gruppo è caratterizzato da un modo di stare insieme, dalla comunicazione che viene usata, da come si sviluppano le relazioni e cioè dal cercare di individuare e capire i punti di forza e i punti di debolezza dell'altro.

Il gruppo è definito da come le persone stanno insieme, cioè da come comunicano fra loro; se la loro comunicazione tende a fare venire a galla i pregi e i difetti di ciascuno allora questo insieme di persone è potenzialmente un gruppo. Se invece prevalgono stereotipi, pregiudizi, se vengono sottolineati solo difetti o i punti di debolezza per competere o addirittura per sottomettere gli altri, questo non è un gruppo ma un branco, una banda o un gruppo regressivo.

Lo scopo per cui il gruppo ha una fun-

zione strategica è il benessere (o benessere); stare bene in un gruppo significa stare meglio anche con sé stessi. Se stiamo bene siamo anche in grado di lavorare meglio; un insieme di persone che diventa un buon (o bel) gruppo produce di più anche dal punto di vista del rendimento lavorativo.

Ciò che va chiarito è che il gruppo è sempre di transizione; il gruppo non lo si sceglie, nel gruppo ci si trova, e prima o poi finisce.

Quando un gruppo comincia a stare bene insieme, la tentazione equivoca, e per certi versi pericolosa, è quella di trasformare questi legami positivi in amicizia (mentalità di coppia). Questo meccanismo spesso porta alla distruzione del gruppo.

Per una sorta di legge dell'inerzia siamo più portati alla persistenza che al cambiamento ("vado avanti così perché si è sempre fatto così"), anche se il non-cambiamento lo percepiamo come malessere. Ciò ovviamente succede perché i meccanismi della persistenza sono automatici, quelli del cambiamento invece richiedono consapevolezza. Per realizzare un buon gruppo è necessaria una comunicazione consapevole che si ponga serenamente in relazione con gli altri. E' pertanto fondamentale saper affrontare le divergenze di opinione e di carattere e quindi sapere percepire la diversità non come un ostacolo ma come una risorsa.

Con gli altri bisogna essere in grado di negoziare e per tanto non bisogna avere paura del conflitto. Quest'ultimo ha una funzione fondamentale e cioè quella di pulire le "scorie" della comunicazione. Va tenuto presente che anche una buona comunicazione nel tempo crea comunque scorie. Gli antidoti che conosciamo per non accumulare scorie nella comunicazione sono l'umorismo, l'autoironia, qualche bel chiarimento in profondità, il conflitto. E' proprio il conflitto il più efficace.

I vantaggi del conflitto sono quelli di mettere i due interlocutori uno di fronte al-

l'altro e, nell'impeto dell'emotività che un conflitto inevitabilmente trascina con sé, ci si dice le cose che ciascuno pensa dell'altro e a volte anche in modo eccessivo, ma con una restituzione molto chiara. Il conflitto ha un inizio e una fine e, in genere, brucia le scorie accumulate. Una volta azzerate le tensioni e le incomprensioni, il conflitto apre la strada alla negoziazione. Il buon negoziatore è colui che - prima ancora di negoziare - è consapevole di poter trarre dei vantaggi per sé e per l'altro.

Si deduce allora che la comunicazione è un percorso verso la consapevolezza.

Un gradino della consapevolezza riguarda l'autostima. Essa è un meccanismo complesso che viene posizionato da ciascuno in base a come si sofferma sulle immagini che gli altri gli rinviano attraverso la comunicazione sia verbale che non verbale. Noi riceviamo, anche inconsciamente, sia immagini positive che immagini negative. Quando ci soffermiamo sulle immagini negative la nostra autostima si abbassa e viceversa. Se ciascuno comincia a far vedere all'altro i propri aspetti positivi riceverà dei feedback positivi e a quel punto non avrà paura di far vedere all'altro anche i propri aspetti più critici o i propri punti di debolezza.

Con una solida autostima, quando gli altri ti rinviano aspetti negativi di te, non ti arrabbi ma capisci su cosa devi lavorare, su qual'è la direzione del cambiamento a cui ti devi volgere.

Il sé professionale è una categoria che attiene alla nostra struttura di personalità, e quindi è tale dovunque non solo nel luogo di lavoro. La professionalità invece attiene a ciò che sappiamo dare nell'ambiente lavorativo. Quando ci si mette a lavorare ognuno attiva le proprie risorse; solo teoricamente nel lavoro pratico si attuano le nozioni imparate in aula.

In realtà nel "fare" si compiono errori o ci si rende conto di essere insufficienti; a quel punto è necessario, per interpretare errori ed insufficienze, ricorrere alla teoria

o alla formazione; grazie a questa sapremo poi correggere il nostro modo di lavorare.

La teoria e la formazione ci permettono di capire dove abbiamo sbagliato e quindi di modificare il nostro comportamento per migliorarci.

In questo modo cresce la nostra professionalità e le nuove esperienze saranno professionalmente più valide; in caso contrario non vi è crescita professionale, ma solo un susseguirsi di un "fare" che sarà sempre uguale a sé stesso.

La realtà di una struttura complessa richiede una capacità organizzativa e di coordinamento in grado di utilizzare al meglio le competenze senza dispersioni di lavoro, energia, tempo. Lo strumento fondamentale per conseguire questo scopo è appunto il lavoro di gruppo. Non è possibile infatti per un singolo operatore affrontare tutte le dinamiche assistenziali e rendersi conto, con la stessa profondità, di tutte le sfumature ed implicazioni della situazione contingente.

Per questo è importante che, settimanalmente, tutti i membri dell'equipe si riuniscano per discutere le problematiche terapeutiche, cliniche, psicologiche ed assistenziali che ogni malato presenta e per provvedere alle loro risoluzioni organizzative.

Il settore sanitario necessita di una fitta rete di rapporti a livello macroscopico tra le diverse strutture, e a livello locale tra tutti gli operatori all'interno di ogni struttura: l'armonia e la solidità dei rapporti professionali, ma soprattutto umani, tra medici, infermieri, tecnici, ecc., garantiscono qualità ed efficienza dei servizi offerti agli utenti. La natura stessa della nostra professione implica un costante dialogo tra tutti gli operatori ad ogni livello; la mancanza di tale coesione ha effetti deleteri sulla qualità di vita degli operatori stessi, poiché genera stress, conflittualità e aggressività come già detto. Il calo della performance individuale porta inevitabilmente ad uno sgretolamento progressivo ed esponenziale del gruppo inteso come struttura portante di ogni ambito del settore sanitario-assistenziale, con onerose conseguenze dal punto di vista emotivo ma anche economico.

La stabilità psicofisica degli operatori è fondamentale e permette un approccio integrato al paziente, volto non solo alla valutazione critica di tutti gli aspetti clinici, ma anche alla considerazione di tutti gli aspetti relazionali, educativi, sociali ed etici coinvolti nella prevenzione, diagnosi, trattamento della malattia, nonché nella riabilitazione e nel recupero del più alto grado di benessere psicofisico possibile.

Uno studioso del comportamento animale che osservasse molte delle nostre riunioni di équipe, scoprirebbe numerose analogie fra umani e animali, soprattutto in quei fenomeni di ritualizzazione che svolgono la funzione di "conferire identità e compattezza, rinvigorire i legami di amicizia e quindi la solidarietà" (Mainardi 2003).

Esistono aspetti gruppalmente meno evidenti ed immediati (e decisamente più umani). Wilfred Ruprecht Bion ha sostenuto che, così come l'uomo non può stare fuori dal gruppo, il gruppo è quanto consente all'essere umano di manifestare la sua natura "politica": un gruppo riunito, infatti, è necessario perché tali caratteristiche si manifestino e possano essere osservate e, nel caso di gruppo che funziona, comprese.

Se si riesce ad osservare il gruppo prescindendo dagli individui, si scopre che il gruppo funziona come una unità. All'interno di tale unità possono individuarsi due tendenze contrapposte: una diretta alla realizzazione del compito, l'altra che sembra opporsi ad esso. Un'attività di lavoro e, contemporaneamente, un'attività di regressione.

Principale responsabilità del gruppo di lavoro è quella di mantenere una tensione attiva ed un assetto equilibrato di funzionamento, attraverso il ridimensionamento delle aspettative onnipotenti o colonizzatrici del gruppo, sul versante interno, attraverso il temperamento delle onnipotenze ed ipocrisie manageriali, sul versante esterno, al fine di scongiurare il rischio di un ripiegamento depressivo.

La logica del gruppo è quella della "condivisione" e del "fare squadra". Una logica ancora lontana. Il fare squadra non è ancora proposto come una tecnologia attuale ma ancora viene presentato come avveniristico. Quasi mai si ricorda che lo scopo di un gruppo è il miglioramento del benessere e benessere di chi compone questo gruppo.

Il gruppo non è più un optional, ma una necessità. Senza gruppo non è possibile ricerca scientifica o lavoro informatico. Non è possibile benessere e diffusione dello stesso. Non è possibile parità o comunicazione reciproca, ma solo informazione unilaterale. Non è possibile apprendimento, ma solo insegnamento. Non è possibile bellezza, cioè promessa, ma solo minaccia cioè uso strumentale della bellezza per finalità di dominio. L'idea di gruppo è strettamente connessa all'idea di abbondanza e male sopporta un' economia intesa come scienza che studia i beni scarsi. La connessione tra scarsità e valore non è più accettabile: oggi sempre

di più il valore dipende dall'abbondanza. La scarsità, come il malessere, appare sempre di più essere un mezzo del dominio per assoggettare le masse (Enzo Spaltro).

Il gruppo è un modo di usare il potere a "somma variabile", una capacità di provocare od impedire i cambiamenti. Il gruppo è un moltiplicatore di ricchezza in senso an-autoritario, un cavallo di Troia che introduce l'idea di parità. Il gruppo propone chiaramente un'idea paritaria capace di produrre cambiamenti impensati. Non gli serve raggiungere punte massime di eccellenza benestante, ma livelli medi di benessere condiviso, ovvero il consenso.

Usare i gruppi significa imparare come e perché insieme si stia meglio che da soli e come questo stare insieme possa essere creato ed utilizzato quotidianamente per stare meglio e fare stare meglio, seguendo un aforisma significativo che dice che "non vi è gruppo senza futuro, né futuro senza gruppo". Parafrasandolo, possiamo affermare adesso che "non vi è gruppo senza bellezza, né bellezza senza gruppo" (Enzo Spaltro).

#### L'autore

\* Infermiera  
Neuroriabilitazione I e II  
Fondazione Salvatore Maugeri - Pavia



**ITALIA** RITORNO

## CORSO DI FORMAZIONE:

# "LA RELAZIONE TERAPEUTICA: UNA RELAZIONE CHE BRUCIA"

Docente: dott. Paolo Monformoso

### Mauretta Cattanei

Le persone che operano nelle professioni d'aiuto sono tra i lavoratori più a rischio per quella che veniva definita la sindrome da burn-out.

Nelle professioni d'aiuto è indispensabile capire la differenza che corre tra simpatia ed empatia, la prima è la condizione in cui l'operatore si pone quando si trova nella stessa situazione di chi assiste, la seconda è quando l'operatore riesce a rispecchiare la condizione dell'altro senza esserne coinvolto, è l'intuizione dello stato d'animo altrui attraverso i segnali che vengono colti.

L'empatia ha la pretesa clinica di mettere il curante e il curato in due posizioni esistenziali diverse.

Secondo Erikson l'essere umano passa attraverso otto fasi di crescita, secondo il dott. Monformoso, ogni volta che si verifica un cambiamento le fasi si ripetono e l'uomo ricomincia il suo cammino.

L'aspetto in ombra di queste fasi evolutive, se non elaborato, genera ansia, senso d'impotenza e stress. La nuova definizione di burn-out non riguarda le patologie che si presentano quando la persona è "bruciata" ma riguarda le modalità che si adottano per affrontare lo stress.

Secondo il dott. Monformoso le reazioni allo stress si esplicano sul livello fisico attraverso l'attivazione dell'asse neuro-endocrino, ipocampo e amigdala attivano le modalità di difesa dell'organismo dando modo al corpo di avere il tempo e la forza per reagire all'evento stressante. L'esperienza diminuisce i tempi di latenza e fornisce gli strumenti di affrontamento (coping).

In un evento ansiogeno la prima ad attivarsi è l'amigdala, essa attiva l'ipotalamo che con la produzione di CRH mette in azione l'ipofisi. L'ipofisi produce ACTH che arrivando al surrene stimola la produzione di adrenalina, noradrenalina e cortisolo, questi ormoni hanno il compito di attivare al massimo le nostre percezioni e le no-

stre reazioni.

Nel caso in cui l'evento stress si prolunghi nel tempo (1 mese) il cortisolo inverte la sua azione e diventa distruttivo.

Il secondo nucleo dello stress è mentale. Se non siamo in equilibrio (in asse), si mettono in atto meccanismi di difesa a livello:

- Psicologico (negazione, proiezione, giustificazione, repressione, razionalizzazione ecc)
- Comportamentale (l'abbandonare, perché non ci si sente in grado; l'intensificazione dello sforzo, ritentare continuamente senza cambiare i comportamenti; attraverso la ristrutturazione dei mezzi, cambiare i mezzi per conseguire lo stesso obiettivo)
- Biologico

L'insieme dei meccanismi di difesa adottati per evitare il disagio sul lavoro diventano burn-out, il fallimento del burn-out induce a patologie da stress.

Il lavoratore non ha la possibilità di cambiare le situazioni stressanti in cui si trova ad operare almeno nell'80% dei casi, ne consegue che egli sia costretto a mettere in atto numerosi meccanismi di difesa.

Molti fattori possono essere "bruciati via": la motivazione, l'energia, la disponibilità ecc.

Fino a quando, lavorando, è possibile provare emozioni positive, la mente si ricarica di energia, ma se le emozioni negative hanno il sopravvento si entra in un circolo vizioso che costringe ad attingere ad altre energie. Quando la forbice tra le richieste e le energie disponibili si allarga, anche le cose più banali diventano estremamente faticose, la Maslak definiva il burn-out per le professioni d'aiuto, una sindrome, un insieme di sintomi e comportamenti, dovuta all'esaurimento delle energie.

**Oggi il burn-out viene definito come l'insieme dei comportamenti adottati per arginare l'impoverimento di energie psichiche a causa dell'impoverimento delle emozioni positive.**

Le cause di burn-out sono innumerevoli, tutto ciò che causa ansia, senso d'impotenza, stress, genera comportamenti di

burn-out.

A grandi linee le cause si possono, in ogni modo, suddividere come:

- Cause soggettive, che dipendono dalle caratteristiche di personalità dell'operatore, e sono le uniche suscettibili di cambiamento. Sono persone a rischio coloro che:
  - Sono soggetti dall'io fragile: insicuri, con bassa stima di sé, hanno bisogno di continue conferme perché temono di non essere all'altezza.
  - Sono soggetti con una visione eccessivamente piramidale, mettono il lavoro al primo posto e ne fanno il loro unico punto di gratificazione esistenziale.
  - Soggetti che si "portano a casa il lavoro", per non vedere le cose che a casa non vanno, per riempire la vita, per non vedere il loro vuoto esistenziale.
  - Soggetti che hanno una visione eccessivamente "missionaristica" del lavoro e che riempiono così la loro esistenza.
- Cause oggettive, a volte sono impossibili da cambiare:
  - Il tipo di servizio
  - Gli utenti
  - L'organizzazione
  - Il desiderio di carriera
  - Le relazioni con i colleghi
  - I superiori
  - L'équipe
- Cause socio-culturali ovvero i mancati riconoscimenti sociali della professione e gli accavallamenti dei ruoli.

### FASI DEL BURN-OUT

Prima di diventare patologia, il burn-out attraversa le seguenti fasi:

- Fase dello stress lavorativo: discrepanza tra quello che mi viene richiesto e le mie risorse.
- Fase dell'esaurimento: aumenta la tensione, la fatica, l'irritabilità. Si diventa sempre più rigidi.
- Fase della messa in atto delle difese:
  - distacco emotivo (difese psicologiche)
  - ritiro (difese comportamentali)
  - cinismo
  - rigidità

Non esiste terapia, per il burn-out si può parlare solo di prevenzione.

La prevenzione può essere di due tipi, specie per quanto riguarda la professione infermieristica:

- primaria, da effettuarsi prima dell'inserimento lavorativo, quindi sugli studenti. Può essere di due livelli:
  - attraverso la selezione dei candidati studiati sulla base della motivazione e delle caratteristiche di personalità
  - attraverso l'irrobustimento degli studenti lungo il percorso formativo
- secondaria, dopo l'inserimento lavorativo sugli operatori in servizio si attua
  - attraverso l'evitamento delle cause di stress(!)
  - attraverso la responsabilità verso se stessi
  - evitando di assecondare il cosiddetto "sabotatore interno" ovvero quella parte tendente al pessimismo che identifica la parte per il tutto e porta l'attenzione solo alle cose negative.

È la nostra "coscienza" che ci aiuta a capire cosa è meglio per noi, non dare retta a questa parte significa attivare la rabbia o verso l'esterno o verso di noi.

Nel momento in cui si ha la necessità di rimettersi in condizione di poter lavorare, nonostante la situazione non possa essere cambiata, si mettono in atto delle *terapie improprie*.

LE TERAPIE IMPROPRIE sono volte ad aumentare la forza psichica arricchendo la vita di emozioni positive.

Possono essere messe in atto tre tipi di strategie:

- LA VIA CORPO – CUORE – MENTE, cerca di aumentare le emozioni senza la mediazione della mente usando tutti i sensi corporei. Viene attuata al di fuori del lavoro e consiste in gratificazioni sensoriali come l'ascolto della musica, il leggere, il fare shopping, mangiare ecc.. Dà un buon quoziente emotivo
- LA VIA INTERMEDIA – MENTALE, gestione delle emozioni conflittuali attraverso il quoziente emotivo e l'intelligenza emotiva, e la gestione della rabbia. Il quoziente emotivo deriva dal possesso, da parte della persona, di 4 fattori:
  - SAPER DENOMINARE LE EMOZIONI provate in ogni istante della vita (come mi sento? Bene, male? Sono arrabbiato, sereno, felice, spaventato ecc)
  - SAPERE, per quanto mi conosco, qual è la DURATA dell'emozione (sia positiva che negativa) qual è l'evoluzione temporale delle mie emozioni.
  - SAPER RICONOSCERE LA CAUSALITÀ' delle emozioni provate, sempre

per quello che mi conosco (uso della comunicazione assertiva)

- SAPER SCINDERE LE EMOZIONI DAI COMPORTAMENTI: scelgo come comportarmi (attivazione di comportamenti adeguati: nel momento in cui mi rendo conto che la causa delle mie emozioni è al di fuori di me e non dipende da me, posso sempre decidere che comportamento adottare).

• LA VIA DALL'ALTO – MENTE, CORPO, CUORE

Il primo fattore si esplica attraverso la conoscenza di sé.

Per mettere in funzione la via intermedia occorre mettere in atto l'empatia e saper gestire la rabbia

L'empatia ha bisogno di una buona intelligenza emotiva; una cattiva intelligenza emotiva genera incongruenza, che è quello stato in cui esiste una dicotomia emozionale, una conflittualità emotiva, è un doppio messaggio che diamo a noi stessi e agli altri, sanare le proprie incongruenze significa avere relazioni più vere e per far questo è importante riconoscere e denominare le proprie emozioni e ricordare a se stessi il perché si fanno le cose, per questo è importante saper gestire la rabbia.

La rabbia non ha tempo, non si stempera, è l'unica emozione che deve essere gestita, altrimenti si sfoga o all'interno o all'esterno determinando comportamenti depressivi o aggressivi.

Solitamente ha due cause:

- può essere la conseguenza di un torto subito (la causa è percepita come diretta)
- tutte le altre emozioni che non vengono vissute e manifestate si trasformano in rabbia (causa indiretta)

La nostra coscienza ci aiuta a capire cosa dobbiamo fare per mettere le cose in chiaro.

Esistono tre possibilità:

- la via diretta: quando si può è opportuno mettere a posto le cose subito attraverso la comunicazione, la condivisione con chi è la causa del disagio, manifestando le emozioni che si provano.
- La via indiretta: quando non è possibile comunicare le proprie emozioni, alla persona causa di disagio, si può condividere e comunicare con una persona con cui ci si sente in intimità.
- La via personale: tra me e me, ovvero
  - mi dico cosa è successo e qual'è la causa del disagio
  - mi chiedo cosa avrei voluto fare
  - mi domando, in coscienza, se ho fatto tutto quello che avrei potuto
  - perdono me stesso e l'altro e vado avanti.

La gestione della rabbia è l'unico modo di riportare la mente al momento presente della vita, per non vivere solo nel passato o nel futuro, poter cogliere i "presenti" (doni del presente).

La comunicazione assertiva è la gestione della rabbia all'interno dell'equipe professionale.

Per il docente esistono quattro momenti della vita:

- 1) il progettare, il pensare, il tendere verso
- 2) l'azione, il fare, il portare a termine
- 3) l'appagamento, il relax, il recupero
- 4) il desiderare, l'intuizione, la fantasia, gli ideali

Nel momento in cui queste quattro fasi sono in equilibrio la vita è pienamente vissuta, quando uno di questi momenti viene a mancare o prende troppo il sopravvento sugli altri, si determina un momento di stress, allora ogni fase si ripiega su se stessa e come un boomerang, che non riesce a colpire la preda, torna a noi e determina dei circoli viziosi che ci fanno girare a vuoto e ci consumano fino all'esaurimento.

### LA GESTIONE DELLA RABBIA ALL'INTERNO DELL'ÉQUIPE

La comunicazione in sanità è ciò che faccio dopo aver appreso ciò che è sensato e comune a tutti. È il momento in cui l'equipe mette in comune ciò che si deve fare e al centro deve esserci ciò che è sensato e comune a tutti (il malato, le procedure ecc), da lì si parte per un lavoro in comune.

La chiarezza della comunicazione è fondamentale, in modo che ognuno non sia portato ad andare per conto proprio perdendo il senso di ciò che si fa. Occorre gestire i conflitti tra i membri dell'equipe attraverso quella che è la comunicazione assertiva.

Per mettere in atto la comunicazione assertiva bisogna conoscere gli stili comunicativi all'interno dell'equipe sia di chi parla sia di chi riceve. (Berne)

**Chi parla:** può essere definito in due modi, affettivo o normativo, in entrambi i casi le persone possono avere due modalità, possono essere positive o negative nel loro modo di comunicare.

Il parlante affettivo, di solito, chiede, richiede e propone; tutti devono stare bene.

Se è positivo tutti stanno bene, ognuno si può esprimere, il comunicante fornisce gli strumenti, dà autonomia e la possibilità di superare i limiti.

Se è negativo pur di far star bene tutti si sostituisce a loro e impedisce la responsabilizzazione e la crescita, come conse-

guenza tutti stanno male.

Il parlante normativo, di solito, vuole che tutto sia chiaro.

Se è positivo è affermativo nel dire ciò che si deve fare, come si deve fare, con che strumenti e rispetta l'altro.

Se è negativo tende a sottolineare gli errori o dice come le cose non devono essere fatte.

**Chi riceve:** può essere definito anch'egli in due modi: adattato o libero. Anche il ricevente, sia adattato, sia libero, può avere modalità negativa o positiva.

Il ricevente adattato recepisce in base a come l'altro si pone e si adatta agli altri.

Se è positivo si fida, sta bene, si adatta, partecipa, ma non è intraprendente, è un buon esecutore.

Se è negativo si adatta, ma non sta bene, non ha il coraggio di ribellarsi, è passivo perché ha paura delle conseguenze, quindi è il più stressato.

Il ricevente libero è colui che desidera cambiare la situazione.

Se è positivo sta bene nel rapporto, si adatta ma propone, inventa, cerca di far star bene tutti, è intraprendente.

Se è negativo è ribelle, non sta bene e fa il bastian contrario.

Nelle equipe, spesso, sono presenti tutte queste modalità.

Nel momento in cui il conflitto all'interno dell'equipe esplose o si manifesta, si verificano spesso le seguenti situazioni:

- la critica: si sottolinea l'incapacità di uno o più soggetti; la critica si evita smettendo le lamentele e le richieste e si cercando le capacità in ognuno per risolvere.

- Il disprezzo: è la critica più la distruzione totale delle persone, si manifesta attraverso l'insulto e il sarcasmo, anche nella comunicazione non verbale.
- Il contrattacco.
- la ritirata totale, dove viene manifestato il disinteresse per l'altro.

La buona gestione della rabbia passa attraverso la comunicazione assertiva.

L'assertività è la capacità di affermare se stessi e i propri diritti senza farsi manipolare e senza manipolare.

È la capacità di difendere le cose in cui si crede senza doversi abbassare, né umiliare gli altri, senza usare compromessi; è essere al servizio senza essere schiavo, è amministrare per il bene di tutti.

Chi è in grado di usare una comunicazione assertiva è anche in grado di mantenere la stima di sé nei rapporti con gli altri, ha una grande fede nelle sue convinzioni, nella propria etica, non ha bisogno di schiacciare gli altri.

Un'altra strategia che si può attuare per prevenire il bisogno della messa in atto delle tecniche di burn-out o le conseguenti patologie se queste falliscono, è l'attivazione della "risposta da rilassamento".

Si tratta di dare all'amigdala i 13/17 secondi necessari a calmarsi così da evitare la risposta anancastica (automatica, istintiva) del sistema limbico (che dà come risposta l'attacco/fuga).

Anche la calma amigdalica parte automaticamente (dopo quei pochi secondi) ed è anch'essa una risposta anancastica, cioè è una risposta neurofisiologica obbli-

gata.

La calma amigdalica, se attivata, ha tre conseguenze: libera endorfine e dà benessere; inverte l'asse neuro-endocrinologico dello stress; se viene mantenuta per circa due minuti produce il recupero di energie psichiche pari a tre ore di sonno, ricaricando direttamente la psiche e la mente.

È però un meccanismo condizionato che bisogna educare e attivare. È lo spazio tra i pensieri disturbanti.

Per attivarlo occorre tenere l'attenzione su di un pensiero neutro o positivo, perché la risposta al rilassamento è il frutto dell'attenzione, della consapevolezza del qui-ora.

Se attivarla è facile, mantenerla è più difficile, ma ci si può aiutare, oltre che con i pensieri positivi, impegnando i nostri sensi (leggere, ascoltare musica, un hobby ecc) o attraverso tecniche come il training autogeno, lo yoga ecc.

#### LA VIA DALL'ALTO

Il modo migliore, però, per evitare l'attivazione dei meccanismi di difesa del burn-out, è quella che il docente definisce "La via dall'alto". Per il dott. Monformoso è la via delle emozioni mediate, quelle che l'uomo prova quando sa di vivere per qualcuno o per qualcosa, quando ciò che fa ha un senso.

Chi ha un perché nella vita, sa sopportare le situazioni più stressanti, è in grado di vivere la vita per ciò che possiede, per qualcuno, o per qualcosa che va "oltre", ha comunque, una ragione, in questo modo è in equilibrio e consapevole di sé.

#### L'autore

\* Infermiera  
Poliambulatorio specialistico  
Azienda Ospedaliera di Pavia



*Il nuovo Consiglio Direttivo  
il Collegio dei Revisori dei conti  
il Revisore supplente  
nonché l'impiegata  
del Collegio IPASVI  
della provincia di Pavia  
augurano a tutti gli iscritti  
agli Albi Professionali  
e alle loro famiglie*

**Buon anno 2006**

*che sia proficuo  
dal punto di vista professionale  
e personale*

IPASVI

