

SOFT SKILLS

Ovvero

COMPETENZE TRASVERSALI

Maria Cristina Zunino – Psicologa del Lavoro, Psicoterapeuta

Gestione dello stress e resilienza

Di cosa parleremo

Parte 1 – Cos'è lo stress e processi correlati

- Un po' di storia
- Processi fisiologici correlati
- Processi cognitivi correlati
- Quando lo stress fa bene
- Quando lo stress fa male: sintomatologia, disturbi fisici e psicologici
- Studi sullo stress ed evoluzione della psicologia

Parte 2 - Contrastare lo stress e sviluppare resilienza

- Conoscere i processi collegati allo stress
- La valutazione della situazione e delle proprie risorse
- Ridurre l'attivazione fisiologica
- Modificare le credenze disfunzionali
- Sviluppare comportamenti efficaci e funzionali

Parte 1 – Cos'è lo stress e processi correlati

Lo stress: un po' di storia

- Il termine stress viene utilizzato da secoli in fisica per descrivere la torsione o la tensione provocata nei metalli da una forza esterna
- A cavallo tra gli anni '20 e '30 del secolo scorso si sviluppano ricerche sugli animali e sugli esseri umani
- Il fisiologo **Walter Cannon** lavora (Harvard) sulla risposta d'allarme: dinnanzi ad un pericolo l'organismo ha una reazione di allarme, che ha la funzione di preparare il soggetto ad una rapida azione offensiva o difensiva, fondamentale per la sopravvivenza.
- Cannon (1929) studia e descrive quella che è nota con il nome di flight or fight reaction: uno stato di sovraeccitazione innescato dall'attivazione del sistema nervoso autonomo (SNA) in seguito alla rilevazione di un pericolo nell'ambiente esterno.
- Questa reazione di allarme è comune a uomini e animali e ha un forte valore evolutivo, poiché permette al soggetto di attivare una serie di risorse che possono risultare vitali in situazioni di pericolo.

Lo stress: un po' di storia

- Il medico ricercatore austro-canadese **Hans Selye** (Montreal), che pure studia le ricerche di Cannon, ritiene che la fase di allarme non sia sufficiente per rendere conto di un processo in realtà più articolato.
- All'epoca si ritiene inoltre che ogni malattia abbia una propria causa specifica: il bacillo della tubercolosi e lo pneumococco sono ad esempio responsabili della tubercolosi e della polmonite, lo scorbutto e il rachitismo sono determinati da specifiche deficienze vitaminiche
- Selye ipotizza invece che sfide fisiche ed emotive molto diverse possano indurre ulcere gastriche e atrofie del tessuto linfatico in animali di laboratorio.
- Dimostra inoltre che lo stress prolungato provoca nei tessuti alterazioni simili a quelle riscontrate in pazienti colpiti da attacchi cardiaci, ictus, patologie renali, artrite reumatoide e altri disturbi.

Lo stress: cos'è?

Una **reazione**, una **risposta** a qualunque richiesta di **cambiamento** esercitata sull'**organismo** da una gamma molto ampia di **stimoli**, (**esterni** ma anche **interni**) detti **stressor**.

(Hans Seyle)

Reazioni fisiologiche allo stress

Gli stimoli (stressor) in grado di causare stress sono innumerevoli, sia positivi sia negativi, e le alterazioni fisiche conseguenti interessano quasi ogni organo del sistema corporeo.

Il corpo si prepara automaticamente ad affrontare l'emergenza → «combatti o fuggi» →

- È subito necessaria energia: il fegato rilascia del glucosio extra per nutrire i muscoli e vengono rilasciati degli ormoni che stimolano la conversione di grassi e proteine in glucosio
- Il metabolismo corporeo aumenta per prepararsi al consumo energetico dell'azione fisica
- Il battito cardiaco accelera, la pressione sanguigna aumenta, il respiro accelera, i muscoli si tendono
- Alcune attività non essenziali vengono ridotte (digestione)
- La saliva e il muco si essiccano, aumentando così la dimensione delle vie respiratorie che portano aria ai polmoni (bocca secca)

Reazioni fisiologiche allo stress

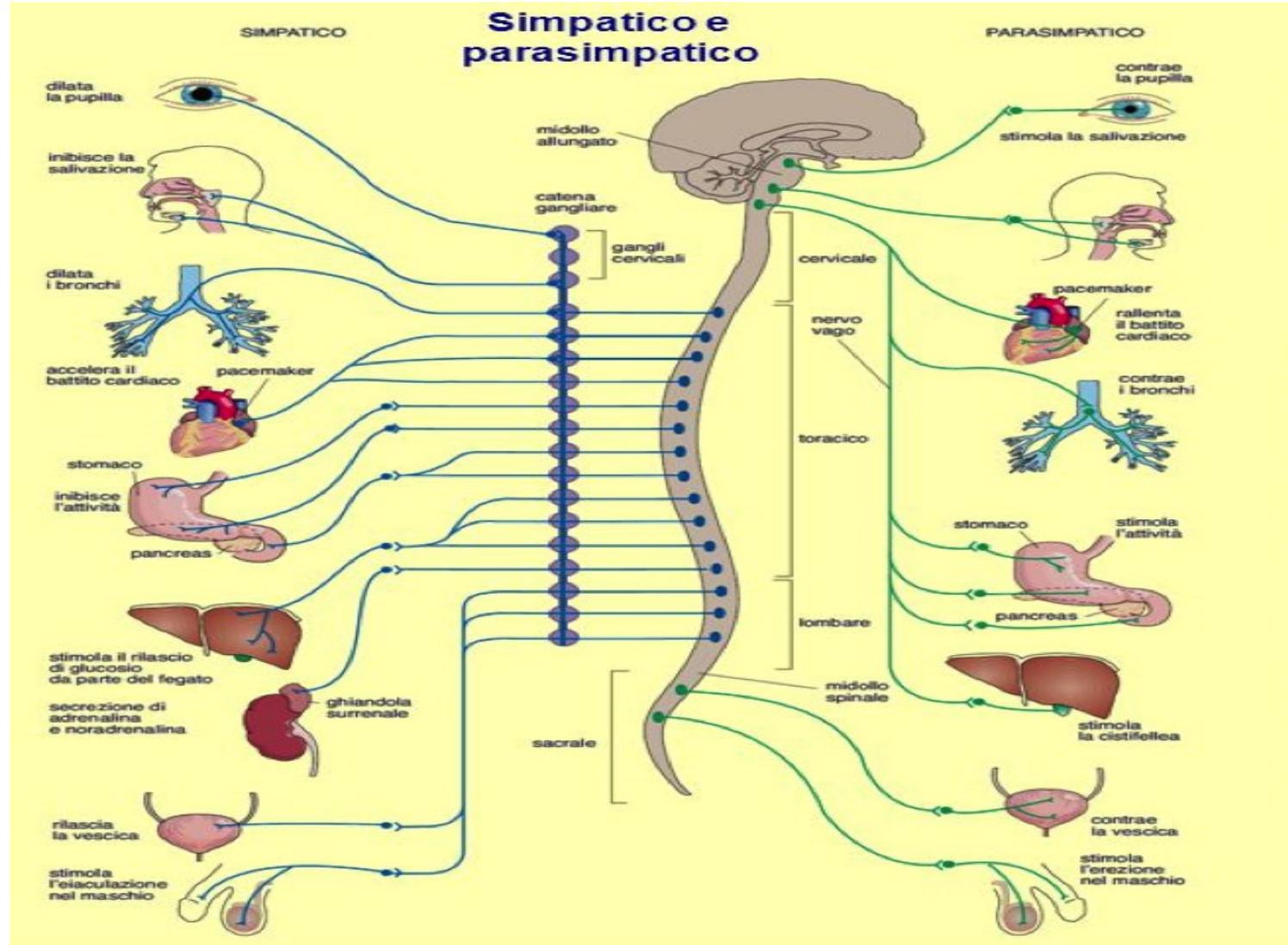
- Nella cute e nei visceri c'è vasocostrizione, le pupille si dilatano, aumenta la sudorazione
- Vengono secreti gli anestetici corporei naturali del dolore (endorfine) e si restringono i vasi sanguigni (per ridurre l'emorragia in caso di ferite)
- La milza rilascia una maggiore quantità di globuli rossi per aiutare il trasporto di ossigeno
- Il midollo osseo produce più globuli bianchi (per combattere eventuali infezioni → effetti sul **sistema immunologico**)

La maggior parte di questi cambiamenti sono il risultato dell'attivazione di due **sistemi neuro-endocrini** controllati dal cervello (ipotalamo) che rilasciano ormoni dello stress:

- il **sistema nervoso simpatico** (sistema nervoso autonomo, SNA): adrenalina e noradrenalina
- Il **sistema endocrino ipotalamo-ipofisi-surrene** (HPA): cortisolo

Vediamo come questi sistemi si attivano (arousal)

Sistema nervoso autonomo (SNA)



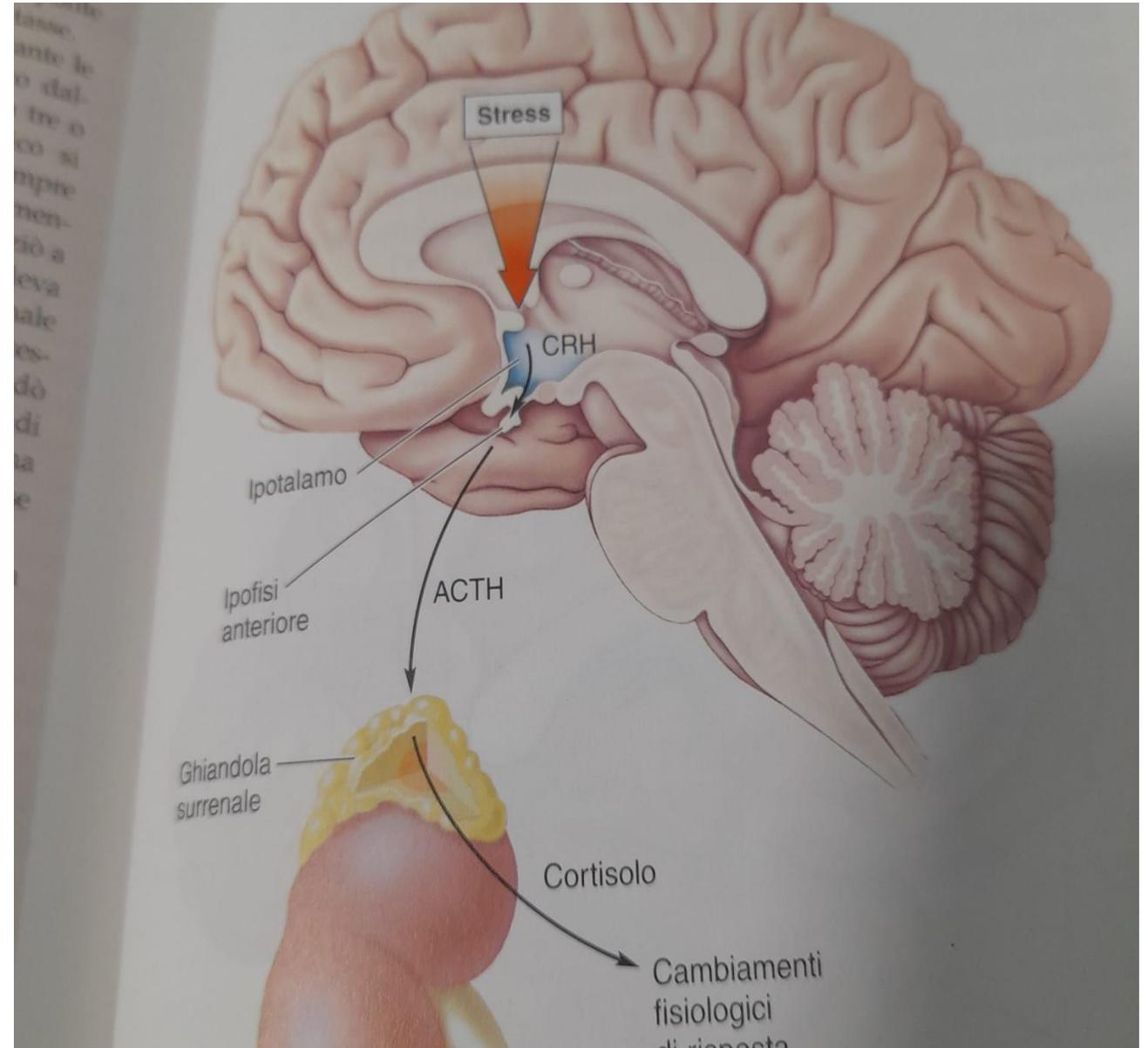
Asse ipotalamo-ipofisi - surrenale (HPA)

Lo **stressor** attiva l'ormone **CRH**, messaggero chimico tra l'ipotalamo e l'ipofisi

L'ipofisi rilascia l'ormone **ACTH** che viaggia nel circolo sanguigno fino alla ghiandola surrenale, posta al di sopra del rene

La ghiandola surrenale, stimolata all'ACTH, produce il rilascio di **cortisolo**

Il cortisolo contribuisce alla risposta fisiologica da stress da parte del corpo, con aumento di glicemia e grassi nel sangue per mettere a disposizione del corpo energia e con il rilascio di noradrenalina (NA) e acetilcolina (Ach) che agiscono sul sistema nervoso autonomo (simpatico e parasimpatico) e sugli organi periferici



Troppo cortisolo può uccidere i babbuini del Kenia

I babbuini, in libertà nel loro ambiente naturale, mantengono una complessa gerarchia sociale e i maschi subordinati stanno lontani dai maschi dominanti, quando possono.

Un anno in cui la popolazione dei babbuini aumentò in modo esplosivo, gli abitanti dei villaggi locali misero molti di questi animali in gabbia, per impedire loro di distruggere i raccolti.

Nelle gabbie, non riuscendo a fuggire dai babbuini dominanti, molti maschi subordinati morirono non per ferite o malnutrizione ma, apparentemente, per i gravi effetti di uno stress continuo.

Erano colpiti da ulcere gastriche, coliti, ghiandole surrenali ingrossate ed estese degenerazioni dei neuroni dell'ippocampo.

Questi effetti - si dimostrò - erano dovuti al **cortisolo**. (Sapolsky)

Sindrome generale di adattamento

- Selye, superando le teorie di Cannon, descrive un ciclo che è noto come '**sindrome generale di adattamento**', articolato in tre fasi.
- La prima risposta ad un **evento esterno stressante** (che chiamò **stressor**) costituisce quella che propriamente si indica come 'reazione di allarme'.
- Se lo **stressor** non è sufficientemente potente da risultare incompatibile con la sopravvivenza dell'organismo, ma al tempo stesso è prolungato, si innesca una
- seconda fase che si definisce di 'resistenza' e che, a livello di attivazione dell'organismo, coincide con risposte diverse.
- Tuttavia questa fase non può essere protratta a lungo: se lo **stressor** continua ad essere presente in modo intenso, si innesca la terza fase di esaurimento – le risorse a disposizione dell'organismo sono limitate e ad un certo punto si esauriscono (Selye, 1976).

Sindrome generale di adattamento → Come funziona lo stress a livello fisiologico?

1. Reazione di allarme

- reazione del tipo “attacco o fuga”
- aumentano frequenza cardiaca, pressione arteriosa, tensione muscolare, conduttanza elettrica cutanea, ritmo respiratorio, diminuisce la secrezione salivare
- aumenta il rilascio di adrenalina e cortisolo (ormoni dello stress)

2. Resistenza (controllo dello stress)

- l'organismo tenta di adattarsi alla situazione
- gli indici fisiologici tendono a normalizzarsi (omeostasi) anche se lo sforzo per raggiungere l'equilibrio è intenso

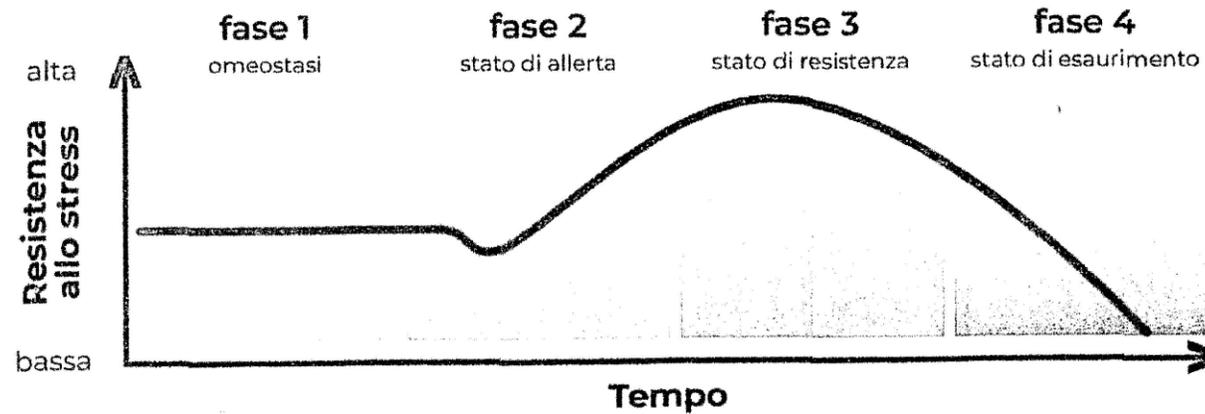
3. Esaurimento (consumo delle riserve)

- se la situazione stressante si prolunga o risulta troppo intensa, l'organismo non riesce più a difendersi e viene a mancare la naturale capacità di adattarsi e mantenere una situazione di equilibrio

Sindrome generale di adattamento

Sindrome generale di adattamento

General Adaptation Syndrome (G.A.S.)



Lo stress: come funziona a livello cognitivo?



Gli stressor, cause dello stress

- Lo stress è una risposta psicofisica che l'organismo mette in atto in risposta a compiti che sono **valutati** cognitivamente dall'individuo come eccessivi.
- Questo significa che un evento stressante per qualcuno potrebbe non esserlo per altri e che uno stesso evento in fasi di vita diverse può risultare più o meno stressante.
- È tuttavia utile individuare alcuni fattori che risultano tipicamente stressanti per la maggior parte delle persone. Molti dei grandi eventi della vita possono risultare stressanti, sia eventi piacevoli come il matrimonio, la nascita di un figlio o un nuovo lavoro, sia quelli spiacevoli come la morte di una persona cara, una separazione o il licenziamento.
- Esistono inoltre fattori ambientali che ci espongono al rischio di stress, pensiamo ad esempio alla mancanza di un'abitazione, agli ambienti molto rumorosi, a livelli di inquinamento elevati.
- Ricordiamo, infine, le malattie organiche e gli eventi straordinari quali i cataclismi.

Lo stress: non fa sempre male

quando:

- lo stressor costituisce una minaccia moderata che diventa una sfida affrontabile
- possiamo reagire efficacemente: abbiamo il tempo, il modo, il supporto, le conoscenze, le capacità

L'uomo è **in salute** se la **sollecitazione** proveniente dall'ambiente (interno ed esterno) è **proporzionata** alle sue **capacità di risposta (resilienza)**

→ **Stress positivo (eustress)**

→ **reazione** armoniosa e adeguata

Lo stress è il sale della vita, la mancanza assoluta di stress significa la morte” H. Seyle

Lo stress: fa male

quando:

- la fonte di stress (stressor) è troppo forte
- l'esposizione allo stressor è prolungata
- non abbiamo il tempo per recuperare
- non riusciamo a fronteggiarlo:
 - ci mancano le capacità,
 - ci manca l'appoggio di altre persone,
 - ci viene impedito di reagire.

Lo stress: fa male

L'uomo **non è in salute** quando:

- la **sollecitazione eccede le capacità di risposta** (per intensità istantanea acuta o per prolungata esposizione) e produce uno stato di **iper-attivazione** dell'organismo
- la **sollecitazione è troppo povera** e quindi provoca noia, monotonia, **ipo-attivazione** dell'organismo (studi sulla deprivazione di stimoli e sui plusdotati)

→ **Stress negativo (distress)**

→ **reazione non adeguata o disadattiva**

Scala dello stress (distress) di Holmes-Rahe (1967)

E' utile?

Evento	Punti	Evento	Punti
Morte del partner	100	Allontanamento da casa di un/a figlio/a	29
Divorzio	73	Problemi con parenti acquisiti	29
Separazione dal partner	65	Notevole successo personale	28
Carcerazione	63	Avvio/conclusione del lavoro del partner	26
Morte di un familiare stretto	63	Inizio/fine della scuola	26
Incidente o malattia personale	53	Cambiamento delle condizioni di vita	25
Matrimonio	50	Cambiamento abitudini personali	24
Licenziamento	47	Problemi sul lavoro col capo	23
Riconciliazione col partner	45	Cambiamento orario/condizioni di lavoro	20
Pensionamento	45	Cambiamento della residenza	20
Problemi di salute di un familiare	44	Cambiamento della scuola dei figli	20
Gravidanza	40	Cambiamento attività nel tempo libero	19
Problemi di natura sessuale	39	Cambiamento nelle attività religiose	19
Ingresso di un nuovo membro in famiglia	39	Cambiamento nelle attività sociali	18
Cambiamenti negli affari	39	Richiesta di prestito non molto elevato	17
Cambiamento nello stato finanziario	38	Cambiamento nelle abitudini del sonno	16
Morte di un amico stretto	37	Cambiamento nelle abitudini familiari	15
Cambiamento nell'attività lavorativa	36	Cambiamento nelle abitudini alimentari	15
Cambiamento nella frequenza contrasti coniugali	35	Vacanze	15
		Natale	12
Apertura di ipoteca elevata	32	Problemi con la legge o lievi violazioni	11
Estinzione di un prestito ipotecario	30		
Cambiamento nelle responsabilità lavor.	29	TOTALE	
Risultato			
Uguale o maggiore di 300 = livelli di stress rischiosi per la salute			
Da 150 a 299 = lieve rischio per la salute			
Inferiore a 150 = basso rischio per la salute			

I sintomi dello stress

Si individuano quattro categorie di sintomi da **stress**:

- **sintomi fisici**
- **sintomi comportamentali**
- **sintomi emozionali**
- **sintomi cognitivi**

Lo stress: sintomi fisici

- Mal di testa
- Mal di schiena
- Problemi digestivi
- Collo e spalle tese
- Dolore allo stomaco
- Problemi cardiaci (accelerazione del ritmo cardiaco e/o ipertensione)
- Sudorazione delle mani
- Agitazione e irrequietezza
- Disturbi de sonno
- Stanchezza
- Capogiri
- Perdita di appetito
- Problemi sessuali (disfunzioni erettile, perdita del desiderio)
- Suoni (tintinnii, fischi) nelle orecchie
- Alterazione del ciclo mestruale

Lo stress: sintomi emotivi

- Irritabilità
- Pianto
- Enorme senso di pressione
- Nervosismo, ansia
- Rabbia
- Solitudine
- Nervosismo
- Ansia
- Tensione; sentire di essere sul punto di esplodere
- Infelicità senza un motivo valido
- Sentirsi impotenti a cambiare le cose
- Essere facilmente agitati o sconvolti

Lo stress: sintomi cognitivi e comportamentali

Sintomi cognitivi

- Difficoltà di concentrazione e nel prendere decisioni
- Dimenticare le cose
- Pensare di scappare via
- Mancanza di creatività
- Preoccuparsi costantemente
- Perdita del senso dell'umorismo
- Distrazione

Sintomi comportamentali

- Digriagnare i denti
- Attitudine alla prepotenza
- Aumento dell'uso di alcolici e di altre sostanze
- Mangiare compulsivamente
- Criticare gli altri
- Difficoltà/Impossibilità di portare le cose a termine

Stress e disturbi psicologici

Lo stress è connesso a vari disturbi psicologici:

- **acuto da stress** - emerge nel corso dell'esperienza traumatica e del primo mese successivo all'evento. I sintomi comprendono dissociazione, evitamento, elevato arousal, difficoltà di concentrazione; può essere inoltre predittivo di disturbi post traumatici da stress.
- **post-traumatico da stress** - sintomi legati all'evento traumatico ma insorti o protratti al di là della soglia del primo mese.

Si manifesta in conseguenza di un fattore traumatico estremo, in cui la persona ha vissuto, ha assistito, o si è confrontata con evento/i che hanno implicato morte, o minaccia di morte, o gravi lesioni, o una minaccia all'integrità fisica propria o di altri (aggressioni personali, disastri, guerre e combattimenti, rapimenti, torture, incidenti, malattie gravi, ecc.)

→ paura intensa, sentimenti di impotenza, o di orrore, l'evento traumatico viene rivissuto persistentemente con ricordi spiacevoli ricorrenti e intrusivi (immagini, pensieri, o percezioni), incubi e sogni spiacevoli, agire o sentire come se l'evento traumatico si stesse ripresentando, disagio psicologico intenso all'esposizione a fattori scatenanti interni o esterni (che simbolizzano o assomigliano a qualche aspetto dell'evento traumatico), evitamento persistente degli stimoli associati con il trauma, difficoltà ad addormentarsi o a mantenere il sonno, irritabilità o scoppi di collera, difficoltà a concentrarsi, ipervigilanza ed esagerate risposte di allarme.

Stress e disturbi psicologici

- **Depressione** - Un eccesso di produzione del cortisolo provocato dallo stress è comune nei pazienti con depressione
- **D'ansia** – come sopra
- **Psicosomatico** - cefalee, disturbi alla vista, tensioni cervicali, contratture muscolari, dolori articolari, disturbi cardiovascolari, disturbi gastrici, iperacidità e reflusso gastro esofageo, disturbi dermatologici, psoriasi (di cui le cause sono ancora in parte misteriose), disturbi digestivi, disturbi del sonno.
- **Della sfera sessuale** - Un eccesso di produzione del cortisolo provoca disfunzioni erettili oltre a riduzione della libido e difficoltà a raggiungere l'orgasmo
- **Dell'alimentazione** – L'iperattività dell'asse ipotalamo-ipofisi-surrene (HPA) è documentata nelle fasi acute dell'anoressia e della bulimia, non sufficientemente documentata nel binge eating (alimentazione incontrollata, abbuffate)

Stress da lavoro

- Un insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifesta quando le richieste poste dalla mansione non sono commisurate alle capacità, risorse o esigenze del lavoratore (National Institute for Occupational Safety and Health)
- Un ambiente lavorativo poco sano può compromettere le risorse individuali di resilienza. I ritmi sempre più sostenuti e le richieste pressanti, oltre alla tendenza ad identificarsi con il proprio lavoro, determinano spesso un grande investimento di risorse che, prolungato nel tempo, può intaccare seriamente il nostro benessere.
- Per questi motivi è importante favorire la diffusione del benessere nei luoghi di lavoro.

Burn-out

- Richieste eccessive e protratte nel corso del tempo sul posto di lavoro possono dare origine alla “sindrome del burn-out”, una vera e propria forma di esaurimento derivante dalla natura di alcune mansioni professionali. Il termine “burn-out” deriva dall’inglese e letteralmente significa essere bruciati, esauriti, scoppiati.
- La sindrome del burn-out è una malattia professionale e chi ne soffre manifesta alcuni sintomi, quali nervosismo, insonnia, depressione, senso di fallimento, bassa stima di sé, indifferenza, cinismo isolamento, rabbia e risentimento.

Mobbing

- Una delle fonti più insidiose di stress è il mobbing. Nella lingua inglese il verbo “to mob” significa aggredire, assalire tumultuosamente; il termine, mutuato dalla scienza etologica, descrive il comportamento di un branco che assale un singolo.
- In ambito aziendale, il mobbing può essere definito come quell'insieme di comportamenti graduali e sistematici che mirano all'emarginazione ed all'annichilimento di un lavoratore.
- L'esposizione al mobbing è stata classificata come una sorgente di stress sociale sul lavoro e come il problema più paralizzante e devastante per i lavoratori, rispetto a tutti gli altri stressor correlati al lavoro messi assieme.

Domande?

Richieste di chiarimenti?

Parte 2 – Come possiamo contrastare lo stress e sviluppare resilienza

Come gestire lo stress e sviluppare resilienza

Occorre agire in diverse direzioni e a diversi livelli.

1. Acquisire maggiori **conoscenze dei processi** collegati allo stress
→ *limitare le incertezze e accrescere il senso di controllo*
2. Incrementare la **capacità di autoregolazione delle componenti cognitive**
→ *rinforzo delle capacità di valutazione della situazione e delle proprie risorse*
3. Incrementare la **capacità di autoregolazione/riduzione dell'attivazione fisiologica (arousal)**
→ *tecniche di rilassamento*
4. Modificare le **credenze disfunzionali** che possono portare a reagire agli eventi della vita in modo disadattivo
→ *tecniche cognitive*
5. Modificare il comportamento attraverso l'analisi delle sue conseguenze e l'apprendimento di **modalità comportamentali** più efficaci e funzionali
→ *tecniche comportamentali*

Lo stress: come funziona a livello cognitivo?



Fattori di valutazione della situazione

*Lo stress è una risposta psicofisica che l'organismo mette in atto in risposta a compiti che sono **valutati** cognitivamente dall'individuo come eccessivi. Questo significa che un evento stressante per qualcuno potrebbe non esserlo per altri e che uno stesso evento in fasi di vita diverse può risultare più o meno stressante.*

Stili di attribuzione: processo tramite il quale gli individui tendono a spiegare e comprendere le cause degli eventi, al fine di regolare il proprio comportamento.

Locus of control (Rotter): è un modello che spiega come la percezione che le persone hanno di se stesse e della realtà possa essere semplicemente un punto di vista, indipendente dai fatti 'reali', ovvero un modo con cui i fatti vengono interpretati e valutati. Attraverso questo modello, viene definito in particolare il grado di percezione rispetto al controllo del proprio destino e degli eventi. Questo controllo può essere interno o esterno.

- Le persone che hanno un **locus of control "interno"** attribuiscono la causa di ciò che accade a se stessi e al proprio agire, si sentiranno maggiormente responsabili delle loro azioni. (+/-)
- Le persone che hanno un **locus of control "esterno"** credono di avere poche possibilità di influenzare eventi, che dipendono, secondo loro, dal caso, da chi ha maggiore potere, ecc... L'atteggiamento sarà più passivo rispetto alle situazioni della vita e tenderanno ad accettare gli eventi anche quando potrebbero essere modificati. (+/-)

Ognuno di noi ha una **dominanza di uno dei due stili** di attribuzione. La maggior parte delle persone utilizza entrambi gli stili di attribuzione.

Fattori di valutazione della situazione

Weiner, oltre al **locus of control**, ha individuato altri due criteri per valutare la causa di un certo risultato:

- **la stabilità:** le cause della situazione cambiano nel tempo oppure rimangono stabili?
- **la controllabilità:** le cause della situazione possono essere controllate, ad esempio grazie alle nostre competenze, oppure non le possiamo controllare (il caso, la fortuna, le azioni degli altri, ecc...)?

L'interazione di questi tre fattori spiega in modo ancora più preciso il modo di porsi e di reagire delle persone

Per ridurre lo stress e incrementare la resilienza...

... rispetto alle nostre modalità di valutazione delle situazione/evento stressante - e del fatto che costituisca o meno una **minaccia** - occorre interrogarsi su:

- la propria propensione a spiegare l'evento stressante facendo ricorso al **locus interno o esterno** o a un mix di entrambi
- la consapevolezza e l'attenzione che poniamo circa la **stabilità** o meno delle cause dell'evento stressante
- la propria propensione a considerare la **controllabilità** dell'evento stressante, attingendo alle nostre risorse, o la non controllabilità perché dovuto a fattori appunto incontrollabili

Valutazione delle risorse personali - 1

A fronte di una situazione valutata in termini di minaccia, il passaggio successivo è la valutazione delle propria **capacità o meno di affrontarla**

1 - Senso autoefficacia (Bandura)

- Le persone hanno la facoltà di determinare il proprio funzionamento psicosociale attraverso meccanismi di autoregolazione.
- Tra questi il più centrale e di maggior portata sono le convinzioni che le persone hanno circa la propria efficacia personale, le proprie capacità di organizzare e realizzare le **azioni** necessarie per gestire adeguatamente le situazioni che si incontrano, al fine di raggiungere i risultati prefissati.
- Queste convinzioni influenzano il modo in cui le persone pensano, si sentono, trovano fonti di motivazione e agiscono.

(non va confuso con il senso di autostima, che è un costrutto diverso)

Il senso di autoefficacia

Si acquisisce e si incrementa attraverso 4 fonti principali

Esperienze di gestione efficace (successi), in cui il soggetto affronta con successo una determinata situazione, determinando una solida fiducia nella propria efficacia. Non consiste nell'acquisizione di abilità fisse e precostituite, bensì della capacità di progettare ed eseguire sequenze di azioni appropriate per gestire circostanze continuamente mutevoli.

Esperienza vicaria, fornita dall'osservazione di modelli, costituiti da persone simili a sé che raggiungono i propri obiettivi con l'impegno e l'azione personale. Ciò incrementa nell'osservatore la convinzione di possedere anch'egli le capacità necessarie per riuscire in situazioni analoghe

Il senso di autoefficacia

Persuasione: le persone che sono state convinte verbalmente di essere in possesso delle capacità necessarie per compiere efficacemente determinate attività, hanno maggiori probabilità di attivare un impegno maggiore e più prolungato di quanto accadrebbe se nutrissero dubbi su di sé e rimanessero passive al sorgere di problemi. Quindi la persuasione migliora la fiducia in se stessi, promuove lo sviluppo di abilità e ulteriore senso di autoefficacia.

Stati emotivi e fisiologici: entrano in gioco nella valutazione che le persone fanno rispetto alle proprie capacità. Le reazioni di stress, e la tensione che ne deriva, così come uno stato d'animo negativo diminuiscono il senso di autoefficacia, che quindi viene incrementato migliorando le condizioni fisiche, rinforzando la capacità di fronteggiamento dello stress e delle emozioni negative.

Valutazione delle risorse personali - 2

A fronte di una situazione valutata in termini di minaccia, il passaggio successivo è la valutazione delle propria **capacità o meno di affrontarla**

2 - Capacità di coping - *to cope* = far fronte -(Lazarus & Folkman):
interviene quando è necessario far fronte a situazioni stressanti; si presenta in due forme principali:

- **Coping centrato sul problema:** la persona può focalizzarsi sullo specifico problema insorto, analizzando, cercando di capire e trovare una piano di azione per cambiarlo
- **Coping centrato sulle emozioni:** la persona può impegnarsi ad alleviare le emozioni negative associate alla situazione stressante

A queste due forme è stata successivamente aggiunta una terza:

- **Coping orientato all'evitamento:** la persona ricorre ad attività utili ad allontanarsi dalle situazioni stressanti, per esempio distraendosi

Strategie di coping

Strategia	
Ricerca di supporto sociale: cercare un supporto emotivo, informativo e/o un aiuto più concreto al problema	Rivalutazione positiva: attribuire un senso positivo a quanto accaduto per crescere personalmente
Distanziamento: distaccarsi da sé e minimizzare l'impatto della situazione	Umore: trovare aspetti divertenti per minimizzare la situazione
Autocontrollo: controllare le proprie sensazioni ed azioni	Soppressione delle attività concorrenti: limitare tutte le attività che non riguardano il problema, per concentrarsi esclusivamente su di esso e sulla sua soluzione.
Accettazione delle proprie responsabilità: riconoscere il proprio ruolo nel problema e cercare di aggiustare le cose	Concentrarsi sulle emozioni e cercare un modo per gestirle
Fuga ed evitamento: fuggire dalla situazione problematica ed evitare lo stress	Negazione: negare o agire come se l'evento non fosse reale
Problem solving programmato: concentrarsi sul problema per modificare la situazione attraverso un approccio analitico ad esso	Rivolgersi alla religione o alla spiritualità per cercare supporto in periodi di stress.

Per ridurre lo stress e incrementare la resilienza...

... rispetto alle modalità di valutazione delle nostre risorse occorre interrogarsi su:

le proprie convinzioni circa la propria autoefficacia

la propria propensione ad utilizzare uno o più fonti per incrementarla

la modalità di coping che si utilizza (problema/emozione/evitamento)

quante e quali strategie di coping si utilizzano o non si utilizzano

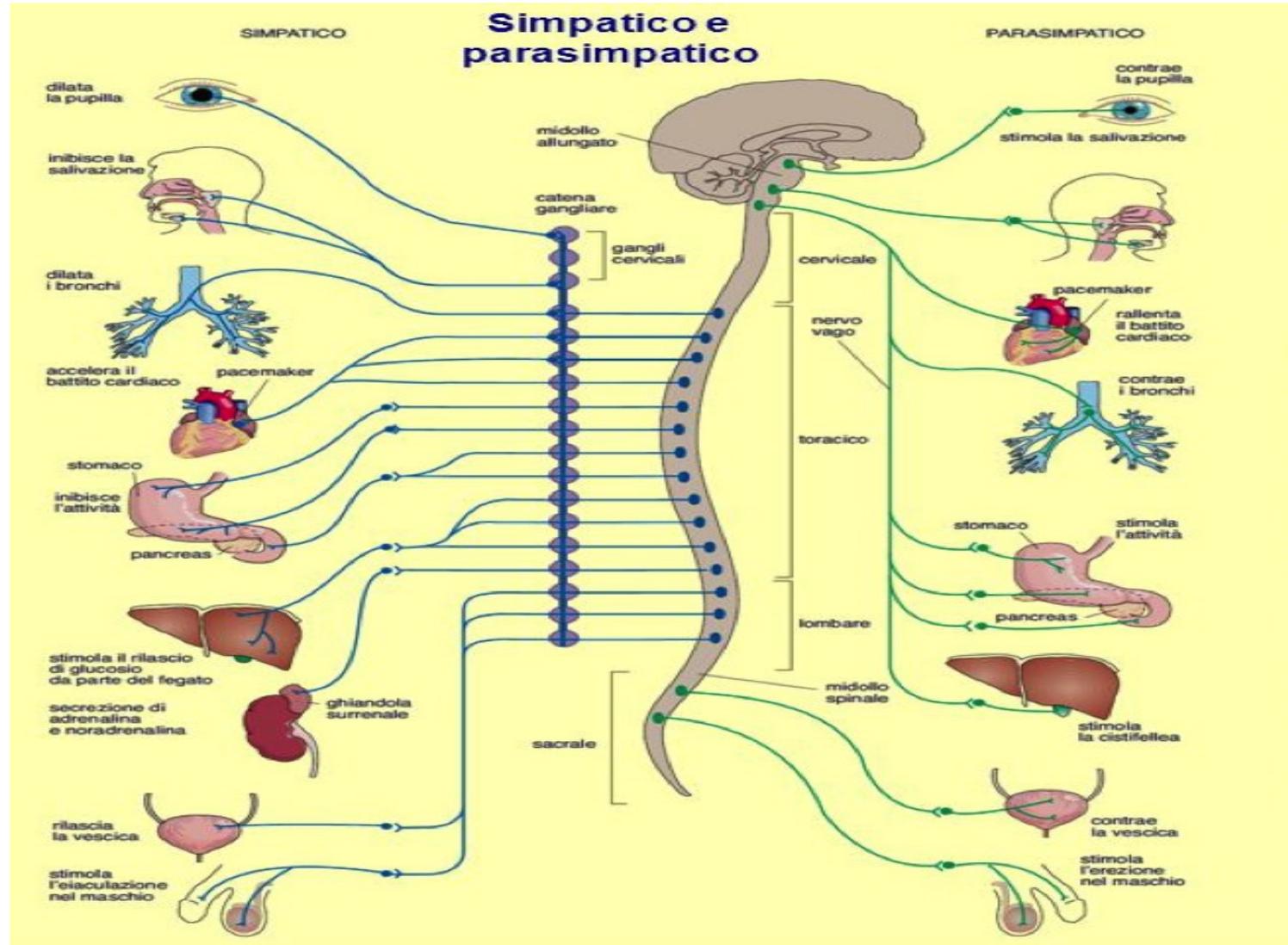
Riduzione dell'attivazione fisiologica (arousal)

Abbiamo visto come lo stress inneschi risposte fisiologiche sull'organismo che determinano uno stato di iper-attivazione.

Per quanto riguarda l'iper-attivazione del **sistema nervoso autonomo** (SNA) abbiamo visto che questo avviene attraverso il versante **simpatico** di tale sistema.

Per ridurre tale iper-attivazione occorre quindi mobilitare il versante **parasimpatico** dello stesso sistema

Sistema nervoso autonomo (SNA)



Tecniche di rilassamento

Tradizionalmente si assume che i processi fisiologici controllati dal SNA siano automatici e non suscettibili di controllo volontario.

Gli studi in questo campo invece hanno dimostrato che le persone possono imparare, attraverso diverse tecniche di rilassamento, a regolare lo stato di attivazione del proprio SNA attraverso la disattivazione del SNA **simpatico** a favore del SNA **parasimpatico**

- Respirazione diaframmatica lenta
- Rilassamento muscolare progressivo
- Mindfulness /tecniche di meditazione
- Training autogeno
- Ipnosi
- Biofeedback
- Colorare i mandala

Tecniche cognitive

Un'altra caratteristica dello stress è la natura dei pensieri e dei sentimenti che lo accompagnano.

Una delle varie strategie per controllare l'impatto di questi processi cognitivi ed emozionali si propone di rendere consapevole la persona del ruolo che questi pensieri ed emozioni hanno nel potenziare e mantenere lo stato di stress, in particolare di:

pensieri automatici immagini sensazioni
che affiorano quando si è stressati

Ci occuperemo in particolare dei primi

Pensieri automatici

Alcuni esempi:

- Devo essere sempre competente in tutto e non sbagliare mai
- Non sono all'altezza del compito/degli altri
- Il futuro sarà solo una sequenza di problemi
- In passato ho commesso solo errori
- Non c'è nessuno che mi può aiutare
- Mi devo rassegnare, non ce la faccio
- Tutti mi trattano male
- Non posso fidarmi di nessuno

Pensieri automatici

- Emergono in modo molto rapido, spontaneo, non generati da una riflessione consapevole
- Comportano interpretazioni, previsioni relative allo svolgersi in futuro di situazioni
- Vengono considerati fatti o verità indiscutibili e incontrovertibili
- Spesso contengono: devo, sempre, mai, tutti, nessuno, ecc.
- Questa ideazione negativa innesca ulteriori pensieri negativi disfunzionali e comportamenti generatori di ulteriore stress, che produce a sua volta ulteriore ideazione negativa

→ circolo vizioso che difficilmente viene interrotto spontaneamente dal soggetto stressato, che non permette neanche ad altri di farlo

Pensieri automatici

Occorre riconoscere, attraverso

- la maggiore consapevolezza,
- un processo di auto-osservazione e registrazione di questi pensieri
- un supporto clinico,

che si tratta di inferenze e non di fatti, che sono il prodotto di elaborazioni fallibili e/o distorte

- Questo permette di
 - trasformare i pensieri automatici in ipotesi, che come tali meritano di essere sottoposte a verifica
 - rendersi conto della natura assolutistica di tali pensieri

Pensieri automatici rielaborati

Devo essere sempre competente in tutto e non sbagliare mai

Nessuno è perfetto e nessuno può essere competente in tutto. Posso smettere di pretendere da me stesso quello che non pretenderei da nessuno. Posso migliorare ma non esiste al mondo la perfezione. La perfezione è irraggiungibile quindi è un investimento emotivo ed energetico inutile

L'essere umano è fallibile per definizione

Anche se sbaglio non è la fine del mondo e poi c'è errore ed errore

Posso imparare a dare dei punteggi di gravità ai miei eventuali errori e cercare di riparare se e come possibile

Spesso sono io il giudice più severo di me stesso, gli altri sono più pronti a perdonarmi

Modificare il comportamento

Assertività: capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni e opinioni, senza prevaricare né essere prevaricati

Il **comportamento assertivo** si esprime attraverso la capacità di utilizzare lo stile relazionale e le modalità di comunicazione più adeguati, in base al contesto relazionale e all'obiettivo per cui ci si sta relazionando con l'interlocutore

Non esiste una risposta assertiva definibile in modo assoluto

Il comportamento assertivo **non è un intermedio tra il comportamento passivo e quello aggressivo** ma implica

- un'onesta espressione dei propri bisogni, desideri, emozioni ed opinioni, in modo onesto e non manipolatorio ed affermando i propri diritti e rispettando quelli degli altri
- adeguatamente e coerentemente con la situazione specifica
- senza provare particolare imbarazzo, senso di colpa, rabbia
- in relazione ai propri obiettivi
- è il risultato quindi di un atto pensato, di una scelta consapevole

Assertività vs Passività

Il **comportamento passivo** ha come obiettivo evitare i conflitti, ridurre l'ansia, rimandare le decisioni, ottenere la benevolenza dell'interlocutore.

Si esprime quando:

- si è incapaci di esprimere le proprie opinioni/emozioni,
 - si ritengono gli altri migliori di se stessi,
 - si teme il giudizio altrui,
 - si fa fatica a rifiutare le richieste,
 - si tende a sottomettersi al volere altrui, a subire
 - si tende a non difendere i propri diritti
 - si fa fatica a proporre iniziative e a prendere decisioni
 - si ha una elevata ansia sociale
- **difficilmente si riesce a soddisfare i propri bisogni e desideri**
- **frustrazione**

Assertività vs Aggressività

Il **comportamento aggressivo** ha come obiettivo averla vinta a tutti i costi.

Si esprime quando:

- si tenta di soddisfare i propri bisogni prevaricando gli altri
- si ritiene di essere sempre nel giusto
- non si ammette di aver sbagliato
- si addossa agli altri la responsabilità dei propri errori
- si è irremovibili nelle proprie posizioni
- ci si impone lasciando poco spazio all'altro
- non si ha interesse e non si rispettano bisogni, opinioni, desideri, emozioni dell'altro
- si è ostili e imprevedibili

→ **Giochi di potere** → **danneggiano la relazione**

Situazioni critiche

Vi sono situazioni in cui è più probabile attivare comportamenti passivi o aggressivi:

- Presentare il proprio punto di vista
- Manifestare il proprio disaccordo
- Fare una richiesta
- Rifiutare una richiesta
- Gestire un conflitto
- Formulare una critica
- Ricevere una critica
- Fare dei complimenti
- Ricevere dei complimenti
- Esprimere e gestire le proprie emozioni

Conseguenze di un comportamento assertivo

A breve termine

Chiarezza circa le proprie esigenze, desideri, punti di vista

Star bene con se stessi

Essere se stessi, autentici

Assumere rischi nella relazione

Avere fiducia negli altri

Riconoscere all'altro il diritto di essere se stesso

Disponibilità a gestire in modo costruttivo eventuali divergenze

A lungo termine

Essere coerenti con se stessi

Favorire la propria **salute**

Rinforzare autostima, autoefficacia e fiducia in se stessi

Assertività chiama assertività

Vivere la relazione in modo aperto e disponibile

Accettare che si può anche non raggiungere un obiettivo

Accettare che si può anche non piacere a tutti

Domande?

Richieste di chiarimenti?

Gestione dello stress e resilienza

Riflessioni individuali

Progetti

- Auto-osservazione «diagnostica»: reazioni fisiologiche/cognitive/comportamentali, sintomatologia, disturbi
- Incremento della consapevolezza
- Su cosa intervenire
- Quali strategie per la gestione dello stress e l'incremento della resilienza
- Auto-monitoraggio circa cambiamenti e miglioramenti

Grazie per l'attenzione
e arrivederci ai prossimi appuntamenti