

STRESS LAVORO CORRELATO

DI COSA PARLEREMO?

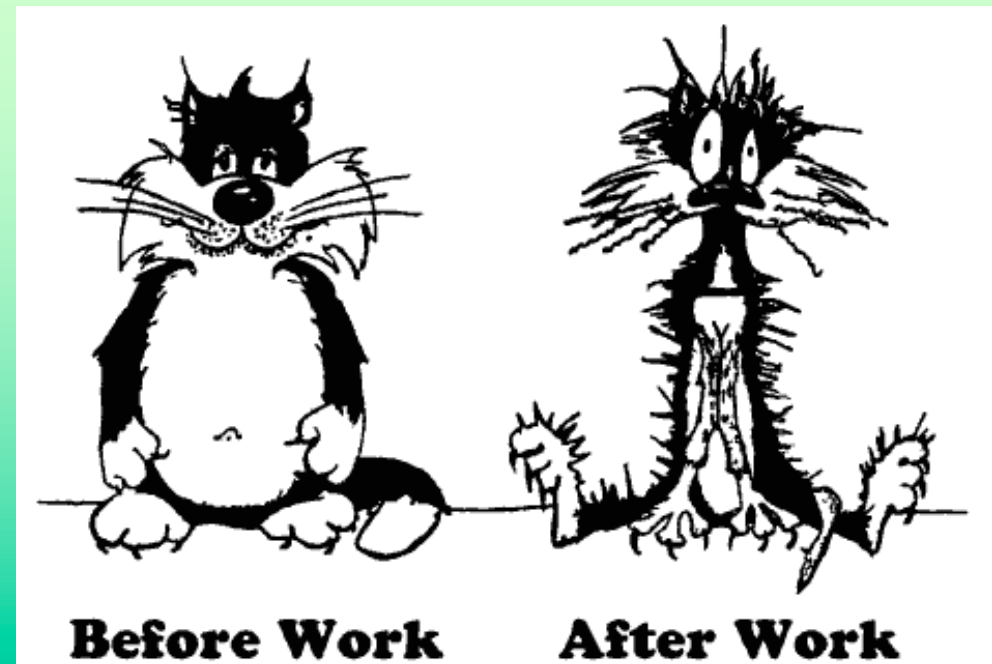
La definizione del problema:

- Cosa è lo stress
- Lo stress lavoro-correlato
- Fattori di stress lavoro-correlato: ambientali e psicosociali

La valutazione e gestione dello stress lavoro-correlato (R. Latocca)

Conseguenze individuali dello stress:

- Disturbi fisiopatologici stress lavoro-correlati
- Mobbing, Burn out e Resilienza



CHE COSA È LO STRESS?



**CHE COSA È LO STRESS
LAVORO CORRELATO?**

IL PUNTO DI PARTENZA...

L'UOMO IN INTERAZIONE CON L'AMBIENTE

INDIVIDUO: aspetti comportamentali, fisici, cognitivi, emotivi, relazionali

AMBIENTE: componenti fisiche, ergonomiche, comunicative, relazionali, organizzative

**MODELLO BIO
PSICO SOCIALE
CULTURALE**

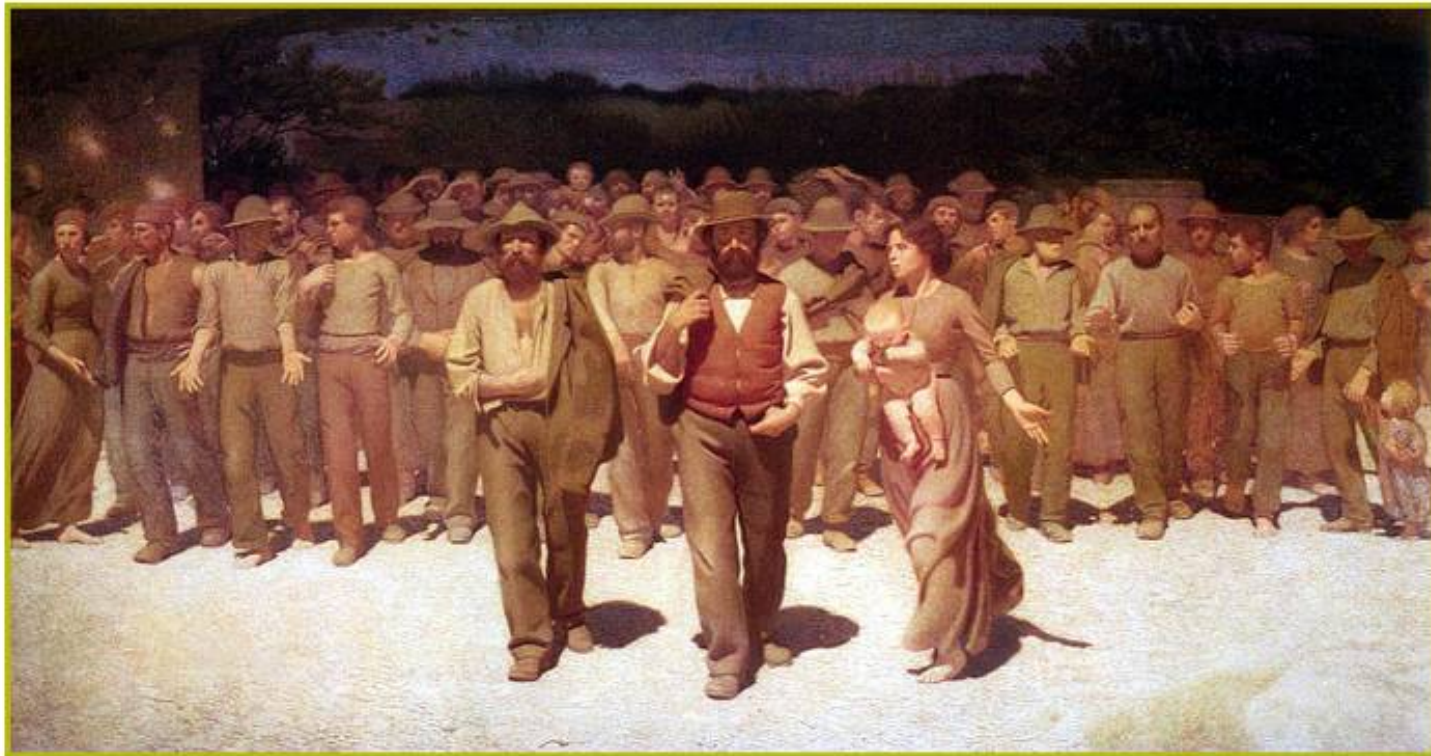


H. Matisse, La danza, 1909

IL LAVORO

dal latino *labor* fatica, sforzo

- come incontro tra un soggetto e un oggetto
- come elemento di costruzione dell'identità personale e sociale della persona



G. Pelizza da Volpedo, Il quarto stato, 1901

COSA È LO STRESS?

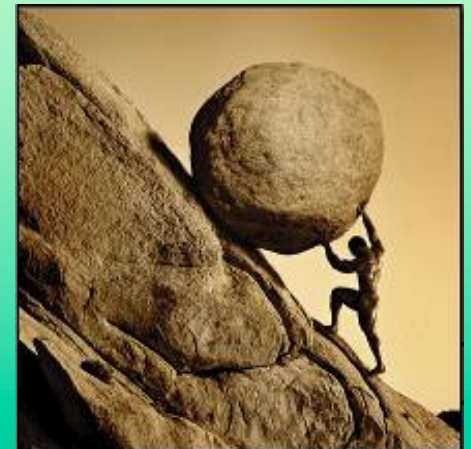
dall'inglese "pressione, tensione"

Nel 1440 stress come tensione o pressione fisica

Nel 1800 in riferimento alla fisiopatologia e al concetto di impegno psichico

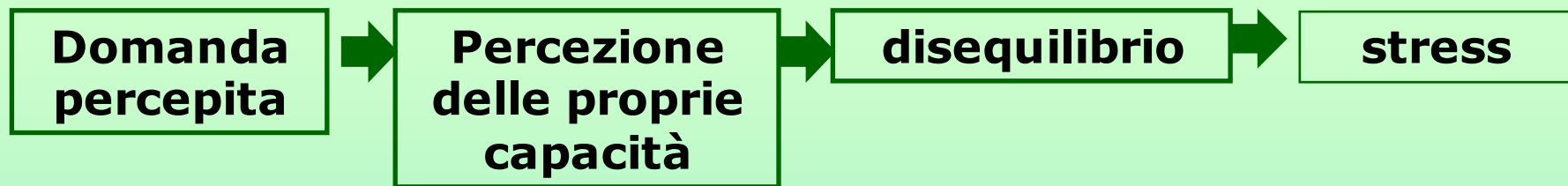
Dagli anni '30 come Risposta fisiologica agli eventi esterni (stressors) che attiva i meccanismi di adattamento dell'individuo

Oggi: termine molto utilizzato nel linguaggio comune con un significato negativo



COSA È LO STRESS?

Stato di disagio con malessere e disfunzioni fisiche e psicologiche e deriva dal fatto che le persone non si sentono in grado di superare il gap rispetto alle attese o alle richieste nei loro confronti



Lo stress non è una malattia, ma un'esposizione prolungata allo stress può ridurre l'influenza sul lavoro e causare problemi di salute

COSA È LO STRESS?

"La completa libertà dallo stress è la morte. Contrariamente a quanto si pensa di solito, non dobbiamo e, in realtà, non possiamo evitare lo stress, ma possiamo incontrarlo in modo efficace e trarne vantaggio imparando di più sui suoi meccanismi, ed adattando la nostra filosofia dell'esistenza ad esso"

(H. Selye, 1974)

Eustress

Stress benefico,
costruttivo
Ha effetti positivi sia
sulle capacità cognitive
che sullo stato di salute

Distress

Stress negativo, distruttivo
In una situazione eccessiva di
stress l'individuo può non
riuscire a reagire
efficientemente. Inizia ad
instaurarsi un logorio
progressivo

STRESS



ACUTO

Risposta dell'organismo
allo stressor nell'arco di 24
ore



CRONICO

Risposta dell'organismo ad una
situazione che coinvolge
l'individuo per periodi protratti
e con esposizione ripetuta



STRESS ≠ ANSIA

Stress: prima reazione dell'organismo quando c'è un cambiamento nell'equilibrio tra individuo e ambiente

Ansia: una delle possibili conseguenze dello stress. Stato d'animo complesso caratterizzato da senso di affanno e inquietudine, "paura senza cause apparenti"

STRESS LAVORO CORRELATO

risposta psicofisica che si verifica quando le richieste del lavoro superano le risorse o le capacità del lavoratore di farvi fronte o si scontrano eccessivamente con i suoi bisogni

(Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro, 2010)

l'operatore stressato

- rende di meno
- può commettere errori
- è più esposto ad infortuni
- è più conflittuale (minore qualità di vita)
- teme l'innovazione
- entra nell'area di rischio psicosomatico



l'organizzazione stressata

- riduzione produttività e qualità
- conflittualità in azienda
- diminuzione del senso di appartenenza
- mancato rispetto delle regole o irrigidimento per il loro rispetto
- elevato assenteismo, turn over
- insoddisfazione, ricerca continua di capri espiatori
- aumento incidenti ed infortuni

I MECCANISMI DI FUNZIONAMENTO DELLO STRESS

**FONTI DI STRESS
(Stressors)**



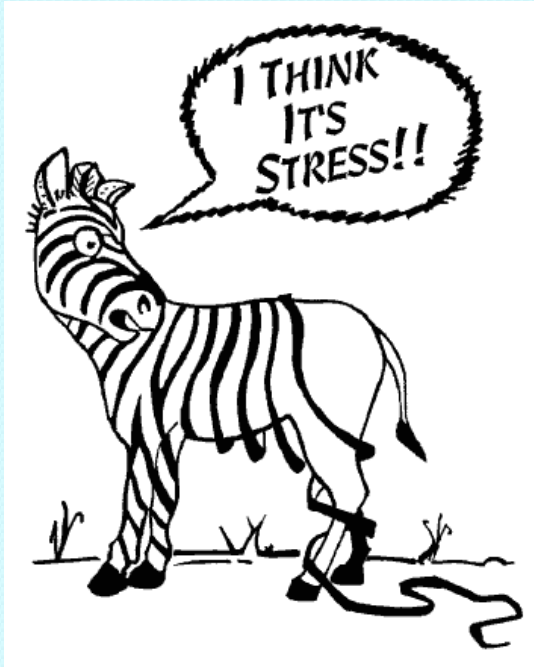
**SINTOMI DI STRESS
INDIVIDUALI
ORGANIZZATIVI**



**REAZIONE
FISIOLOGICA
E
PSICOLOGICA**



**EFFETTI
NEGATIVI E
POSITIVI**



EVENTO CRITICO potenzialmente stressante

Stressor

Se l'individuo e l'organizzazione non riescono a farvi fronte



Opportunità
di crescita
(umana e
professionale)

Stressors:

•fisici/biologici

Rumore, illuminazione, inquinamento, temperatura...

•Sociali

Interazioni con gli altri e con il contesto di vita, interfaccia casa-lavoro, aspettative sociali

•psicologici

Caratteristiche di personalità, immagine di sé, della propria vita, percezione di controllo sugli eventi

In base alle
risorse messe in
atto
dall'individuo e
dalla struttura
di lavoro

LE STRAGIE DI COPING

Strategie di fronteggiamento che il soggetto, come agente attivo, può mettere in atto a livello comportamentale, cognitivo e/o emotivo

PRODUTTIVO

per la risoluzione del problema, il controllo o la riduzione degli effetti negativi attraverso un nuovo adattamento

NON PRODUTTIVO

atteggiamenti o comportamenti che ignorano la minaccia dell'evento stressante o che portano ad agire in modo inefficace

Ogni persona ha un proprio stile di coping:

COGNITIVO

EMOTIVO

Ogni evento ha una potenzialità stressante, ma nessun evento può essere valutato come stressante senza la valutazione della persona (esperienze precedenti, struttura genetica, personalità, cultura, strategie di coping) (Lazarus, 1966)

EFFETTI NEGATIVI DELLO STRESS



- **Fisici:** emicranie, tensioni muscolari, problemi digestivi, alterazioni dell'appetito o respiratorie
- **Emotivi:** cattivo umore, irritabilità, depressione, perdita di fiducia in se stessi e di autostima, motivazione, senso di vuoto, alienazione
- **Comportamentali:**, aumento consumo di alcool e fumo, tendenza all'isolamento, incapacità a stare fermi, difficoltà a rilassarsi, disturbi del sonno
- **Cognitivi:** mancanza di concentrazione, distrazioni, vuoti di memoria, reazioni esagerate, indecisione, decisioni sbagliate, continui pensieri negativi su se stessi e sulla propria situazione

ASPETTI POSITIVI DELLO STRESS



E' possibile vivere bene sotto stress?

Il processo di adattamento induce delle risposte nell'organismo in grado di attivarlo predisponendolo al meglio per superare le difficoltà.

Modello salutogenico (Antonovsky, anni '70):
l'individuo è collocato lungo un continuum tra salute/malattia, impegnato attivamente verso il polo della salute e del benessere. Ogni soggetto in ogni fase e circostanza della vita può orientarsi verso il conseguimento di un livello superiore di benessere.

MALATTIA



SALUTE

I RISCHI PSICOSOCIALI E LAVORO

Fattori legati al contesto lavorativo	Fattori legati al contenuto del lavoro
Ruolo nell'organizzazione (ambiguità di ruolo, conflitto di ruolo, conflitto famiglia lavoro, responsabilità, livello gerarchico inferiore)	Carico/ritmo di lavoro (sovra o sotto carico lavoro, velocità o lentezza del lavoro)
Cultura dell'organizzazione (comunicazione interna scarsa, livelli bassi di risoluzione dei problemi, personale insufficiente, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi, modalità inadeguata di gestione dei cambiamenti)	Richieste del lavoro e pianificazione dei compiti (lavoro frammentato, monotono, inutile, sottoutilizzo delle capacità, impossibilità di delega)
Evoluzione di carriera (mancanza di opportunità di crescita o di sviluppo)	Orari di lavoro (lavoro con turni imprevedibili, orario prolungato, rigidità..)
Relazioni interpersonali (leadership, conflitti interpersonali e mobbing, violenza, scarso supporto del superiore e dei colleghi)	Ambiente di lavoro e attrezzature (problemi legati a affidabilità, idoneità, manutenzione, riparazione)
Interfaccia casa-lavoro (richieste contrastanti)	Controllo del lavoro (scarsa autonomia e controllo sul carico di lavoro)

CONSEGUENZE INDIVIDUALI DELLO STRESS

METAFORA DELLA BAMBOLA SPEZZATA (Manciaux, 1999)
facendo cadere una bambola, essa si romperà più o meno facilmente a seconda:

- **del materiale della bambola** (rappresenta la resistenza dell'individuo ai traumi)
- **della materia del suolo** (rappresenta l'ambiente, la presenza o meno di reti di sostegno)
- **della forza con cui è stata gettata** (rappresenta l'intensità del trauma e la durata dell'evento)

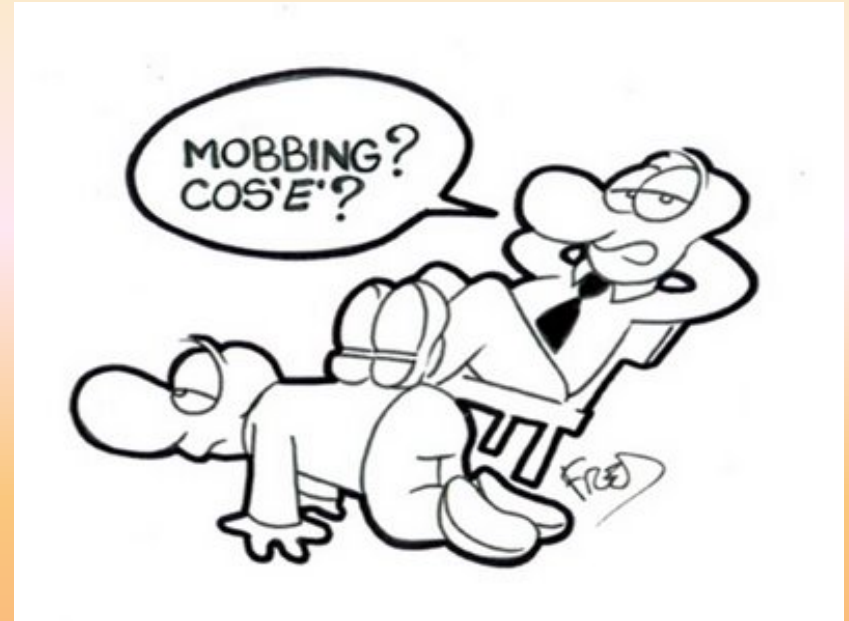
- **Mobbing**
- **Burn-out**

FATTORI
PROTETTIVI:
RESILIENZA



MOBBING

- dal verbo inglese "to mob" affollarsi intorno a qualcuno con atteggiamento minaccioso
- il mobbing provoca stress, ma non tutto lo stress è collegabile al mobbing.



DEFINIZIONE situazione psicosociale e interpersonale di disagio psicologico che consiste nell'attaccare, offendere, escludere socialmente qualcuno o intaccare negativamente i compiti di qualcuno (Einarsen, Hoel, Zapf e Cooper, 2003)

- destinatario delle vessazioni
- tipologia dei comportamenti
- frequenza e durata dei comportamenti
- disequilibrio di potere tra le parti
- intenzionalità

MOBBING

ATTORI: mobber, mobbizzato, side-mobber o comobber

MOBBING EMOZIONALE: fra colleghi (orizzontale)
o fra un superiore e un suo collaboratore (verticale)

MOBBING STRATEGICO: attuato intenzionalmente dalla gerarchia aziendale per gestire una ristrutturazione o per altri obiettivi aziendali

DOPPIO MOBBING: vittima si trova ad essere bersagliata sia sul posto di lavoro che in famiglia

E' importante considerare l'elevata variabilità individuale, legata alla personalità, all'esperienza appresa, all'elaborazione cognitiva dello stimolo esterno stressogeno e alla successiva modalità di risposta.



BURN – OUT

- Dal giornalismo sportivo inglese *“bruciato, scoppiato”*
- condizione di esaurimento fisico ed emotivo riscontrata tra gli operatori delle helping profession, determinata dalla tensione emotiva cronica creata dal contatto e dall’impegno continuo ed intenso con le persone, i loro problemi e le loro sofferenze. (Freudenberger, 1974)

“Quando ti occupi di così tante persone, cominci a soffrire per il sovraccarico emozionale: è semplicemente troppo. Sono come un filo elettrico in cui passa un eccesso di corrente: sono «bruciata», emotivamente disattivata e distaccata dagli altri.”

Jane, infermiera



SINDROME DEL BURN-OUT

DEFINIZIONE OPERATIVA Maslach (1976)

- 1. Esaurimento emozionale:** perdita d'energia e sensazione di aver esaurito le proprie risorse emozionali.
"Ho dato sul lavoro, chi mi darà in cambio qualcosa?"
- 2. Depersonalizzazione:** fredda indifferenza, distacco, cinico disinteresse, caratterizzata dalla tendenza difensiva, a trattare i clienti come oggetti e non come persone.
" Sento di essere diventato più insensibile verso la gente da quando svolgo questo lavoro"
- 3. Ridotta realizzazione personale:** caratterizzata dalla sensazione che nel rapporto con gli altri la propria competenza stia venendo meno, inadeguatezza circa le proprie capacità, crollo dell'autostima, depressione.
"Sento di non influenzare la vita di altre persone con il mio lavoro"
- 4. Perdita della capacità di controllo:** smarrimento del senso critico che consente di valutare e inquadrare l'esperienza lavorativa nel suo giusto contesto (aggiunto nel 1994 da Folgheraiter)

LO SVILUPPO DEL BURN-OUT

Dall'empatia all'apatia



1. **Fase iniziale entusiasmo idealistico:** forte spinta motivazionale legata all'impegno sociale
2. **Fase pre-sindromica o di stagnazione:** riduzione dell'impegno, non soddisfacimento delle attese gratificazioni, con conseguenti reazioni emotive e colpevolizzazioni (dal superinvestimento iniziale avviene graduale disimpegno e delusione, con conseguente chiusura dell'operatore verso l'ambiente di lavoro e dei colleghi)
3. **Fase di declino o di frustrazione:** demotivazione professionale, profonda sensazione di inutilità, perdita della capacità di concentrazione, appiattimento emotivo, disturbi psicosomatici
4. **Fase terminale o apatia:** esaurimento delle energie e degli elementi motivazionali, ripercussioni anche gravi nella vita di relazione, lo stadio effettivo di Burn-out dell'operatore.

LO SVILUPPO DEL BURN-OUT

Dall'empatia all'apatia

"Quando cerco di descrivere ad altri la mia esperienza, uso la metafora della teiera. Come una teiera, ero sul fuoco e l'acqua bolliva; lavoravo sodo per gestire i problemi e fare del mio meglio. Ma dopo vari anni l'acqua era tutta evaporata e tuttavia io ero ancora sul fornello: una teiera bruciata che rischiava di spaccarsi"

Carol, assistente sociale



FATTORI DI RISCHIO PER L'INSORGENZA DI MOBBING E BURN-OUT

- **fattori individuali:** significato attribuito al proprio lavoro, aspettative eccessive o irrealistiche, scelte guidate da bisogni conflittuali, sentimenti di onnipotenza o idealizzazioni di tipo narcisistico
- **fattori organizzativi:** inerenti alla struttura di lavoro e all'organizzazione, regolamenti rigidi, mancanza di rapporto tra colleghi, sovraccarico di lavoro, cattiva gestione amministrativa e operativa



RESILIENZA

Termine di origine latina, indica il grado con cui una struttura metallica è capace di resistere a un urto.

In psicologia indica un costrutto multidimensionale che facilita un adattamento efficace e promuove lo sviluppo della persona anche in contesti di vita altamente stressanti.

È la capacità di trasformare un'esperienza stressante o dolorosa in un processo di crescita e di apprendimento, che può portare anche alla riorganizzazione del proprio percorso di vita.

Risorse di resilienza a livello:

- **Individuale**
- **Sociale, relazionale**



CARATTERISTICHE DEL PROCESSO DI RESILIENZA

- **Elevata capacità di resistenza a condizioni potenzialmente stressanti**
- **Capacità di trasformazione verso una nuova condizione più vantaggiosa**
- **Consequente evoluzione positiva in termini di benessere psico-sociale**

VANTAGGI:

- **aumenta la persistenza del soggetto nel perseguire degli obiettivi**
- **sostiene nel processo di decodifica degli stressors in termini di sfide che si possono dominare**
- **favorisce l'utilizzo di strategie di coping efficaci**
- **potenzia la capacità di reperire risorse necessarie per aumentare il controllo e far fronte allo stress**
- **buona strategia di self-regulation**
- **benefici legati all'aumento del benessere psico fisico**

SUPPORTO SOCIALE

- come scambio di interazioni supportive
- coinvolgimento della rete familiare e sociale
- Miglior indici di attività del sistema immunitario, ormonale
- Favorisce un miglior adattamento e l'attivazione di risorse interiori di resilienza



RISORSE INTERNE DI RESILIENZA



- **Locus of control interno**: soggetto percepisce di poter controllare le cause degli eventi e di poter influenzare a proprio vantaggio gli eventi esterni
- **Autoefficacia generalizzata**: il soggetto valuta complessivamente il proprio senso di competenza nelle diverse circostanze della vita
- **Ottimismo disposizionale**: disposizione mentale ad attendersi eventi favorevoli in futuro in modo realistico, cioè valutando e tenendo in considerazione i vincoli e i feedback forniti dall'ambiente fisico e sociale.

RISORSE INTERNE DI RESILIENZA 2



- **Autostima**: considerazione positiva di se stessi ed elevato grado di valorizzazione e di accettazione delle proprie caratteristiche
- **Hardiness**: fattore di personalità composto da:
 - **impegno**: atteggiamento proattivo verso le circostanze
 - **controllo**: chi percepisce possibilità di controllo ritiene anche di poter influenzare a proprio vantaggio gli eventi esterni, (considera il rimanere passivi come una perdita di tempo)
 - **sfida**: orientamento a decodificare il cambiamento in termini di minaccia o di opportunità di crescita

RISORSE INTERNE DI RESILIENZA 3



- **Dimensione di Senso**: tensione radicale dell'uomo a trovare e realizzare un senso e uno scopo

A livello operativo 3 componenti:

- **cognitiva**, dare significato alla propria vita
- **motivazionale**, sistema di valori costruito da ciascun individuo
- **affettiva**, sentimenti di soddisfazione e pienezza derivanti dal raggiungimento di obiettivi specifici

“Trovare un senso alla propria esistenza è un'esigenza fondamentale di ogni essere umano, che si fa particolarmente critica in alcuni momenti di transizione” V. Frankl, 1962

ESERCITAZIONE

Un'esperienza di lavoro critica e stressante che ha messo alla prova me e/o il mio gruppo di lavoro, ma che si è trasformata in un'occasione di crescita umana e/o professionale.



ESERCITAZIONE

Quali risorse e strategie di resilienza abbiamo messo in atto individualmente e/o come gruppo di lavoro?

Che ricadute ci sono state a livello:

- **individuale**
- **di equipe**
- **con l'utente**



FATTORI PROTETTIVI PER LA PERSONA AL LAVORO

- **flessibilità**
- **motivazione**
- **consapevolezza delle proprie predisposizioni**
- **disponibilità all'aggiornamento continuo**
- **saper tollerare la frustrazione, la noia, l'ansia**
- **capacità relazionale**
- **lavoro in equipe**
- **capacità di riorganizzare l'esperienza anche di fronte a un'opportunità d'azione impegnativa o normativa**

