

Giugno 2020



CORSO DI FORMAZIONE WEBINAR

Dott.ssa Valentina Passerini Psicologa -Psicoterapeuta
passerini.valentina@icloud.com

ARGOMENTI

- **Lo Stress lavoro correlato**
- **Il Burnout**
- **Come prevenire lo Stress**



LO STRESS DA LAVORO

Alcune caratteristiche dell'ambiente lavorativo sono fonte di possibilità di sofferenza e disagio.

Gli stressor sul lavoro possono essere:

Ambientali: rumore, luminosità

Sociali: mobbing, esclusione, svalorizzazione

Psicologici: inadeguatezza, rifiuti, richieste non accettabili secondo la propria etica.

STRESS LAVORATIVO

E' possibile definire lo stress lavorativo come una "condizione emozionale, fisica e mentale di esaurimento, con sintomi di depersonalizzazione conseguenti ad una prolungata esposizione a stressor di origine lavorativa" (Avallone, 1994).

Esso si manifesta quando si verifica un sostanziale disequilibrio tra le domande provenienti dall'ambiente e la capacità di risposta individuale oppure quando i bisogni del lavoratore superano le opportunità di soddisfazione offerte dall'organizzazione (Caprara e Borgogni, 1988).



LO STRESS LAVORO CORRELATO

8 Ottobre 2004, **Accordo Europeo sullo stress sul lavoro**, siglato a Bruxelles,



“Lo scopo dell'accordo è **migliorare la consapevolezza e la comprensione dello stress da lavoro** da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti, attirando la loro attenzione sui sintomi che possono indicare l'insorgenza di problemi di stress da lavoro.”

“L'obiettivo di questo accordo è di offrire ai datori di lavoro e ai lavoratori **un modello che consenta di individuare e di prevenire o gestire i problemi di stress da lavoro.**”

“... considerare il problema dello stress sul lavoro può voler dire una maggiore efficienza e un deciso miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, con conseguenti benefici economici e sociali per le aziende, i lavoratori e la società nel suo insieme...”.

...IN ITALIA

Il Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche e integrazioni costituisce l'attuale quadro normativo di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ...



...individua lo stress lavoro correlato come uno dei rischi che necessita , sia di valutazione, sia di una conseguente gestione dello stesso.

PERCHÉ È IMPORTANTE?

Tra i problemi di salute occupazionali, quelli legati allo stress si collocano al secondo posto (22% di lavoratori colpiti)

È una problematica che riguarda oltre 40 milioni di persone

È la causa di oltre 50% delle assenze sul lavoro

Le aziende ad alto livello di stress hanno spese di assistenza sanitaria il 50% maggiori rispetto alle altre organizzazioni



QUINDI...

Adottare provvedimenti per la gestione delle cause dello stress lavoro correlato rende possibile prevenire o ridurre l'impatto che tale rischio può avere sui lavoratori e sull'azienda in termini di produttività

E' un investimento per l'azienda e per i suoi collaboratori

E' parte integrante della valutazione dei rischi effettuata dal lavoratore in collaborazione con il RSPP e il MC (obbligo non delegabile ai sensi dell'art.17, comma 1, D.lgs 81/08)



Dal D.lgs. 81.2008, la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro è organizzata in termini sistemici

Essendo il lavoratore un partecipante attivo, il suo coinvolgimento non è un accorgimento, ma un obbligo previsto dalla legge:



Art. 20 comma 1 del D.Lgs. 81/2008: “ ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla sua formazione, alle istruzioni e ai mezzi forniti dal datore di lavoro”.

NON SI PUÒ!



LE CAUSE DELLO STRESS SUL LAVORO

SOVRACCARICO DI LAVORO:

- ✓ quando la persona percepisce un carico di lavoro eccessivo ,
- ✓ quando anche in presenza di un carico ragionevole, il tipo di lavoro non è adatto alla persona
- ✓ quando il carico emotivo del lavoro è troppo elevato (il lavoro scatena una serie di emozioni che sono in contraddizione con i sentimenti della persona).

SENSO DI IMPOTENZA: il soggetto non ritiene che ciò che fa o vuole fare riesca ad influire sull'esito di un determinato evento.

MANCANZA DI CONTROLLO: l'individuo percepisce di avere insufficiente controllo sulle risorse necessarie per svolgere il proprio lavoro oppure quando non ha sufficiente autorità per attuare l'attività nella maniera che ritiene più efficace

LE CAUSE DELLO STRESS SUL LAVORO

RICONOSCIMENTO: si ha disadattamento quando si percepisce di ricevere un riconoscimento inadeguato per il lavoro svolto.

SENSO DI COMUNITA': è presente disadattamento quando crolla il senso di appartenenza comunitario all'ambiente di lavoro, ovvero quando si percepisce che manca il sostegno, la fiducia reciproca ed il rispetto e le relazioni vengono vissute in modo distaccato ed impersonale.

ASSENZA DI EQUITA': si ha disadattamento quando non viene percepita l'equità nell'ambiente di lavoro in ambiti quali, ad esempio, l'assegnazione dei carichi di lavoro e della retribuzione o l'attribuzione di promozioni e avanzamenti di carriera.

VALORI CONTRASTANTI: il disadattamento nasce quando si vive un conflitto di valori all'interno del contesto di lavoro e cioè quando la persona non condivide i valori che l'organizzazione trasmette oppure quando i valori non trovano corrispondenza, a livello organizzativo, nelle scelte operate e nella condotta.

EVENTI SENTINELLA

- Assenze per malattia
- Assenze dal lavoro
- Ferie non godute
- Rotazione del personale
- Turnover
- Procedimenti, sanzioni disciplinari
- Richieste visite mediche straordinarie al medico competente
- Segnalazione formalizzate di lamentele dei lavoratori all'azienda o al medico competente
- Istanze giudiziarie per licenziamenti, demansionamento, molestie morali ecc..



I SINTOMI DELLO STRESS

Fisici

Comportamentali



Mentali

Emotivi

I SINTOMI FISICI DELLO STRESS

- .Stanchezza generale
- .Mal di testa
- .Sudorazione eccessiva
- .Dolori al ventre e disturbi digestivi
- .Rapida sensazione di esaurimento
- .Disturbi del sonno
- .Problemi respiratori
- .Frequenza cardiaca elevata
- .Disturbi sessuali
- .Spossatezza
- .Indebolimento del sistema immunitario



I SINTOMI COMPORTAMENTALI DELLO STRESS

- Riduzione della capacità di lavorare in gruppo
- Problemi di comunicazione
- Isolamento sociale
- Sfiducia generale
- Invidia
- Aumento di infortuni e incidenti
- Calo di rendimento
- Dipendenza dal lavoro
- Alimentazione irregolare
- Mancanza di movimento
- Dipendenze
- Frequenti assenze dal lavoro per malattia



I SINTOMI MENTALI DELLO STRESS

- Difficoltà di concentrazione
- Mancanza di progettualità
- Diffidenza nei confronti di qualsiasi novità
- Difficoltà mnemoniche
- Sconclusionatezza



SINTOMI EMOTIVI DELLO STRESS

- Ansia
- Aggressività
- Insoddisfazione generale
- Irritabilità
- Pessimismo
- Depressione
- Bassa autostima
- Sensazione di autoefficacia
- Insicurezza



LO STRESS E LE ASPETTATIVE DEL SÉ

Lo stress incide nella valutazione di s. e viceversa

Autostima: insieme di giudizi valutativi che l'individuo dà di se stesso

Autoefficacia percepita: la credenza profonda riguardo alle proprie capacità di poter esercitare un controllo su di s., sul proprio funzionamento e sulla propria vita riuscendo a determinarne gli esiti.

(Albert Bandura, psicologo sociale)

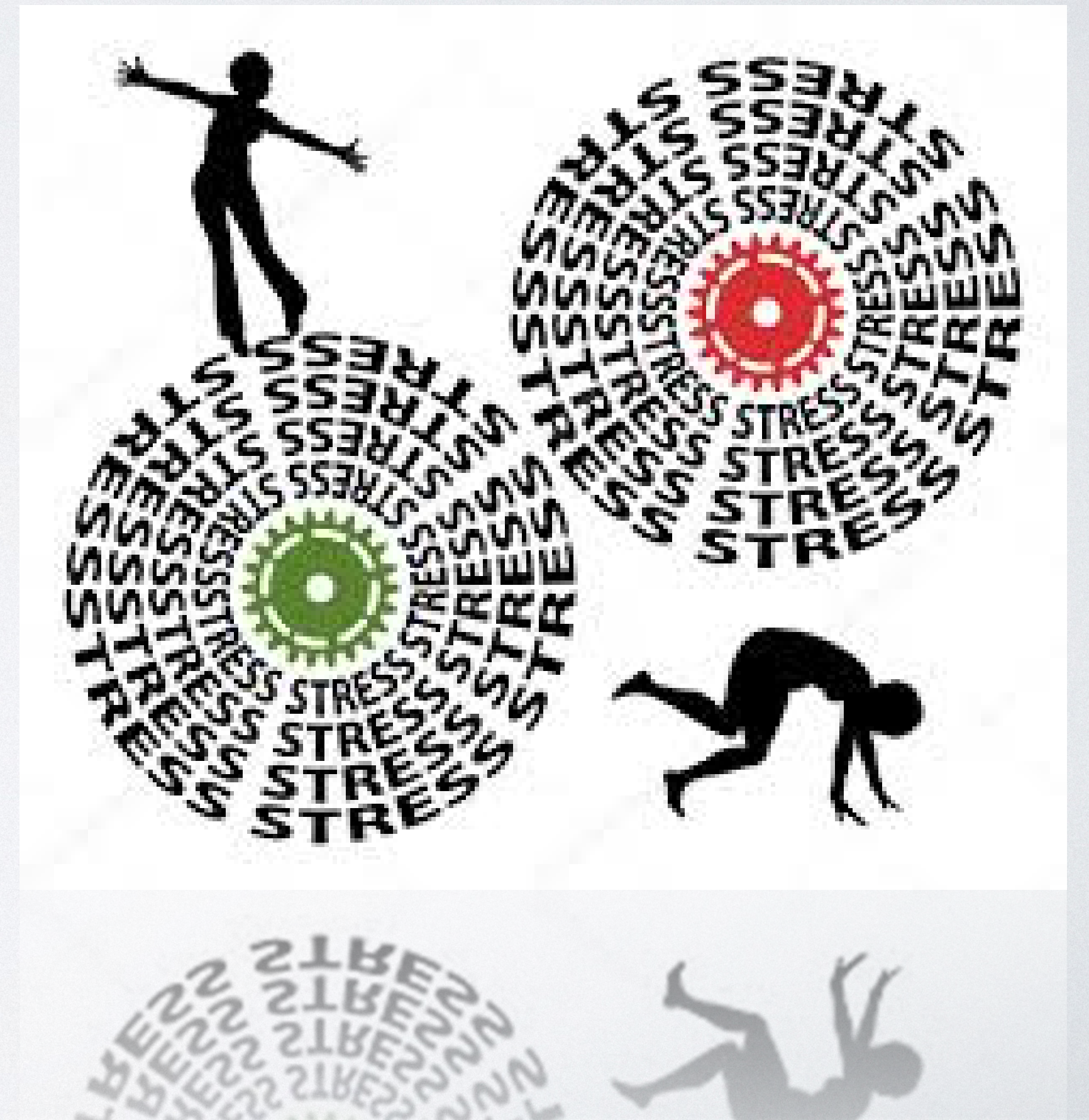
MA LO STRESS È SOLO NEGATIVO ?



LO STRESS POSITIVO

Eustress: stress buono, giusto livello di stress necessario per vivere e con il quale si promuove la crescita e lo sviluppo necessario dell'individuo

Distress: stress cattivo, la rottura dei sistemi di sopravvivenza per la presenza di stimoli spiacevoli



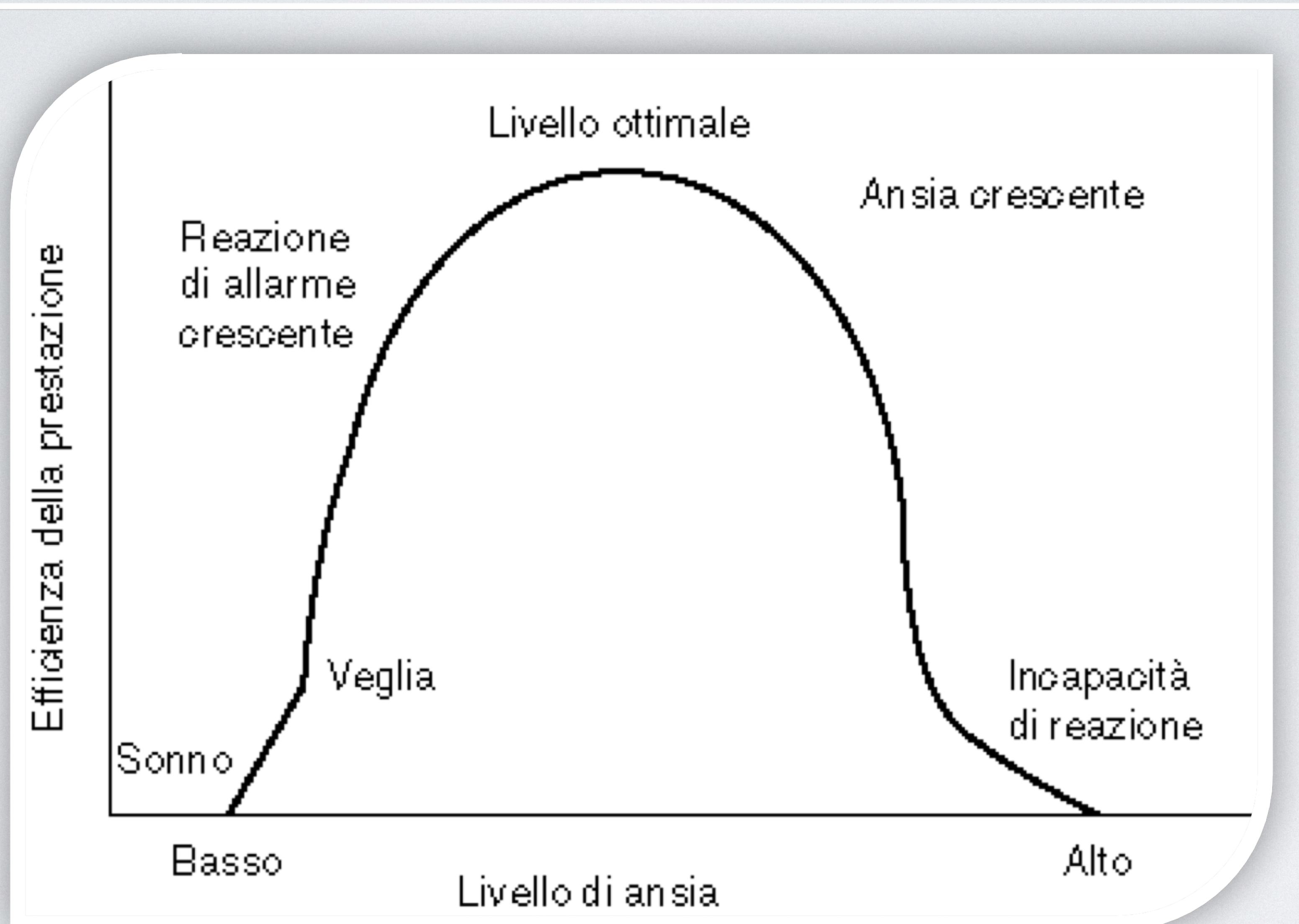
LO STRESS

La reazione di stress è dunque progettata per superare un momento di crisi, ed è per questo che si tratta di una reazione fisiologicamente utile in quanto adattiva poiché comporta un miglior adattamento (Pancheri, 1993).

Infatti, se lo stress è contenuto entro certi limiti, è anche benefico e persino necessario all'organismo per la ricerca di un adattamento in risposta alle richieste di una data situazione.

Se le richieste sono alte e le risorse scarse, le situazioni vengono percepite problematiche e ciò provoca reazioni emotive e comportamentali disfunzionali differenti da individuo a individuo. Tale variabilità nella reazione è dovuta al significato attribuito dalla persona alla situazione nella quale è coinvolta.

LA CURVA DI EFFICIENZA



IL BURNOUT



IL BURNOUT

G. Contessa (1981-1982) ha proposto di tradurre “*burned out*” con “cortocircuitato”, “fuso” o “cotto”, indicando con questo termine “ l’operatore che alla domanda se sarebbe disposto ad essere tra dieci anni nello stesso posto a fare lo stesso lavoro, risponde: *preferirei essere morto*”.

Sindrome complessa a componente prevalentemente psichica le cui cause sono: alte aspettative iniziali, mansioni frustranti in contrasto con le aspettative, disorganizzazione (Anchisi, Gambotto, 2009)

IL BURNOUT

Burn-out = disadattamento emozionale che l'operatore delle professioni di aiuto vive nelle attività che comportano un continuo contatto con l'utenza.

Si tratta del risultato di un'adeguata risposta allo stress lavorativo, per cui l'individuo adotta risposte disadattive con comportamenti e azioni negative verso se stesso, verso i colleghi di lavoro e verso l'utenza, nella speranza di limitare il più possibile, i danni fisici e psichici che derivano dal continuo contatto con le richieste delle persone con le quali lavora.

LE FASI DEL BURNOUT

- **Entusiasmo:** sono contemplati solo gli aspetti positivi del lavoro
- **Stagnazione:** il lavoro viene percepito come più impegnativo del previsto e non si intravede la possibilità di cambiare questa caratteristica con un avanzamento di carriera lavorativa
- **Frustrazione:** la discrepanza tra aspettative e realtà provoca sentimenti di collera, impotenza, nervosismo.
- **Apatia:** il desiderio di aiutare sparisce, subentra un disimpegno emotivo, il distacco e la depersonalizzazione.

I SINTOMI PSICHICI DEL BURNOUT



Esaurimento emotivo

Depersonalizzazione dell'utente

Ridotta realizzazione professionale

Perdita del controllo

SINTOMI COMPORTAMENTALI DEL BURNOUT

Assenteismo

Fuga dalla relazione

Progressivo disinvestimento dalla realtà lavorativa

Difficoltà a scherzare sul lavoro

Ricorso a misure di controllo o allontanamento nei confronti degli utenti

Perdita dell'auto controllo: reazioni emotive violente, impulsive verso colleghi e/o utenti

Tabagismo e assunzione di sostanze psicoattive: alcool psicofarmaci, stupefacenti



SINTOMI FISICI DEL BURNOUT

Disfunzioni gastrointestinali: gastrite, ulcera, colite, stipsi, diarrea

Disfunzioni a carico del sistema nervoso centrale: astenia, cefalea, emicrania

Disfunzioni sessuali: impotenza, calo del desiderio

Malattie della pelle: dermatite, acne, afte, orzaiolo

Allergie, asma

Insonnia e disturbi del sonno

Disturbi dell'appetito

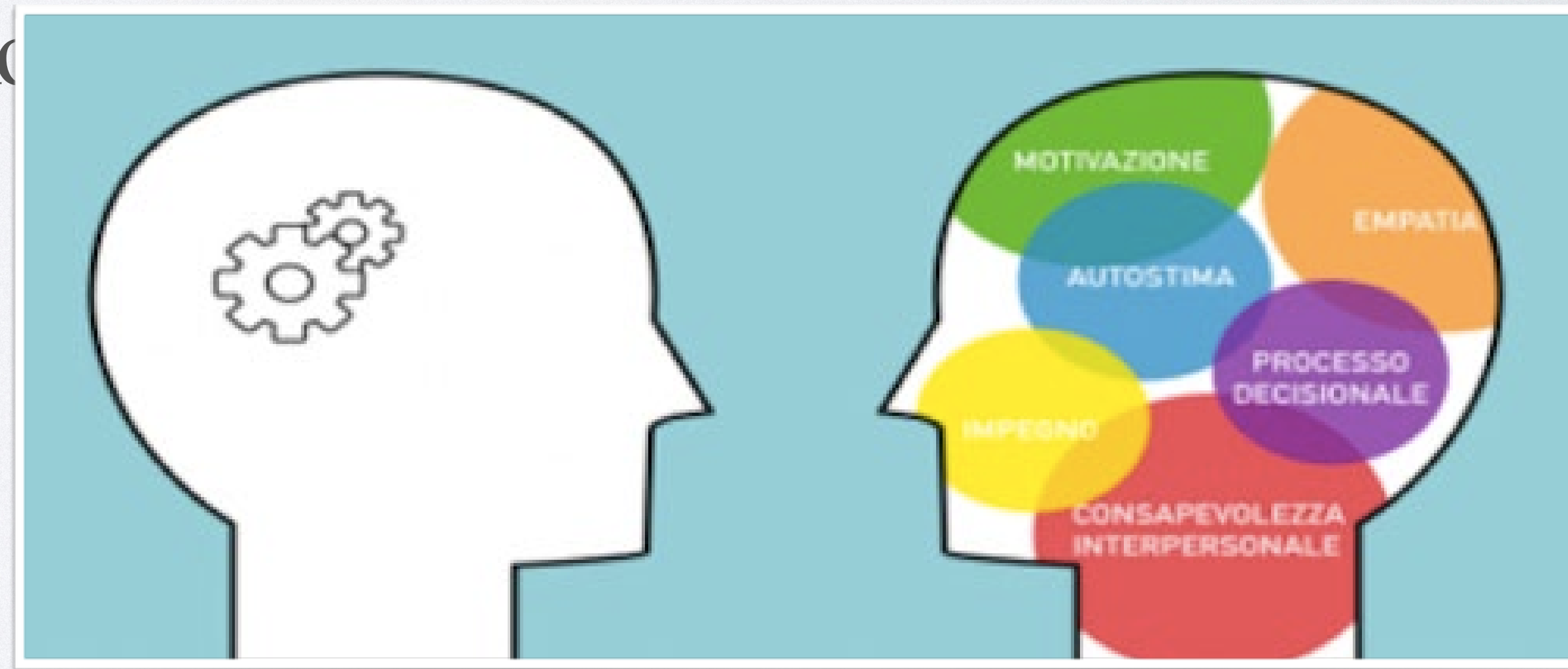
Componenti psicosomatiche: artrite, cardiopatie, diabete



PREVENIRE LO STRESS

L'intelligenza emotiva: la capacità di riconoscere le proprie emozioni e quelle degli altri. Controllare le emozioni in maniera adeguata, capacità di autodeterminarsi, di gestire le relazioni. Facilitare gli scambi tra le persone, grazie all'empatia (Daniel Goleman, 1998)

A livello personale comporta: autocontrollo
A livello sociale: comunicazione
efficace, leadership, gestione dei
conflitti e problematiche relazionali



INTELLIGENZA EMOTIVA



PREVENIRE LO STRESS

Il coping: insieme di strategie cognitive e comportamentali messe in atto per fronteggiare un problema allo scopo di ridurre o gestire uno stress.

Attivo: ciò che un individuo mette in pratica per affrontare una situazione difficile (es: ricerca di supporto da altre persone, umorismo)

Passivo: il modo in cui l'individuo si adatta emotivamente a tale situazione

PREVENIRE LO STRESS

La Resilienza: la capacità di far fronte in maniera positiva a eventi traumatici, di riorganizzare positivamente la propria vita dinanzi alle difficoltà, di ricostruirsi restando sensibili alle opportunità positive che la vita offre, senza alienare la propria identità. Permette di ottenere un sé forte ed in grado di poter essere vincente.



PREVENIRE LO STRESS

Lo yoga della risata: La risata produce endorfine che provocano una diminuzione del dolore e della fatica permettendo di raggiungere uno stato di rilassamento e di serenità. Aumenta la produzione di anticorpi e viene stimolato il sistema immunitario.

I promotori di tali pratiche asseriscono che il corpo non sappia riconoscere se una risata è spontanea o autoindotta.

LA GESTIONE DELLO STRESS A LAVORO

La diminuzione e il controllo delle fonti di stress:

- Turnazione dei lavoratori, evitare carichi di lavoro inadeguati
- Piacevolezza e funzionalità dell'ambiente
- Iter burocratico semplice
- La condivisione di prassi accettate dal gruppo
- Eliminare il pettegolezzo
- Eliminare le ripicche personali



GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

