

**Azione formativa/informativa
sullo stress-lavoro-correlato**

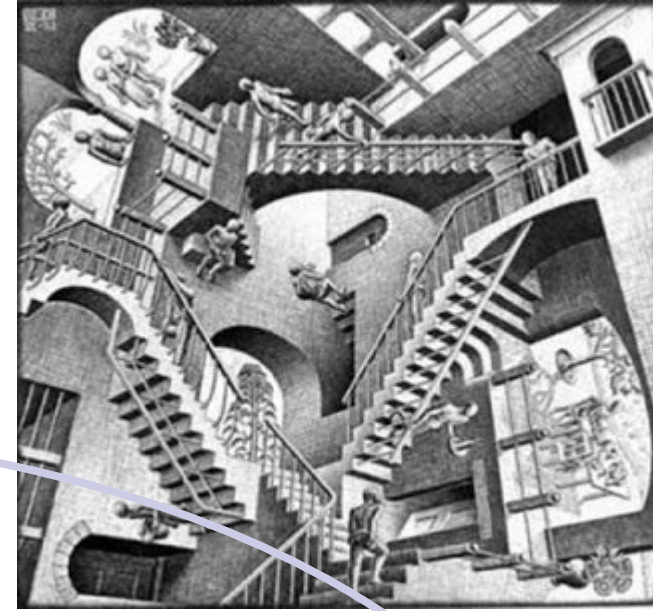
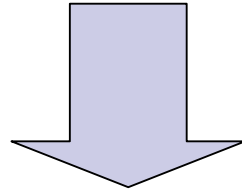


**Stress Lavoro Correlato
riflessi nelle organizzazioni lavorative**



**Controllarlo, ed utilizzarlo
in modo positivo**

STRESS



Lo stress è il risultato dello squilibrio tra le esigenze della situazione ambientale e la personale capacità di far fronte a queste



Maslow propose un ordine dei bisogni secondo il quale alcuni bisogni vanno soddisfatti prima che nascano quelli del livello successivo .

Bisogni fisiologici :

fame, sete, sonno, potersi coprire e ripararsi dal freddo, sono i bisogni fondamentali ,connessi con la sopravvivenza .

Bisogni di sicurezza :

devono garantire all'individuo protezione e tranquillità .

Bisogno di appartenenza :

consiste nella necessità di sentirsi parte di un gruppo, di essere amato e di amare e di cooperare con altri .

E' molto sentito dall'adolescenza .

Bisogno di stima :

riguarda il bisogno di essere rispettato, apprezzato ed approvato, di sentirti competente e produttivo .

Bisogno di auto realizzazione :

inteso come l'esigenza di realizzare la propria identità e di portare a compimento le proprie aspettative, nonché di occupare una posizione soddisfacente nel proprio gruppo .

Cos'è lo stress

Stress: è un processo che implica tre elementi:

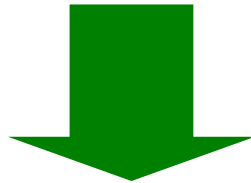
1. un evento o una situazione relativa all'ambiente esterno.
2. la percezione soggettiva di quell'evento.
3. i cambiamenti nelle funzioni psicologiche e fisiologiche del soggetto



GENESI DELLO STRESS

Ad un stimolo stressogeno si risponde con:

- adattamento del comportamento
- attivazione integrata del sistema psico-neuro-endocrino-immunitario per:
 - risolvere** la situazione, o almeno cercare di...
 - evitare** possibili conseguenze negative, o almeno cercare di...
 - sviluppare** degli adattamenti.

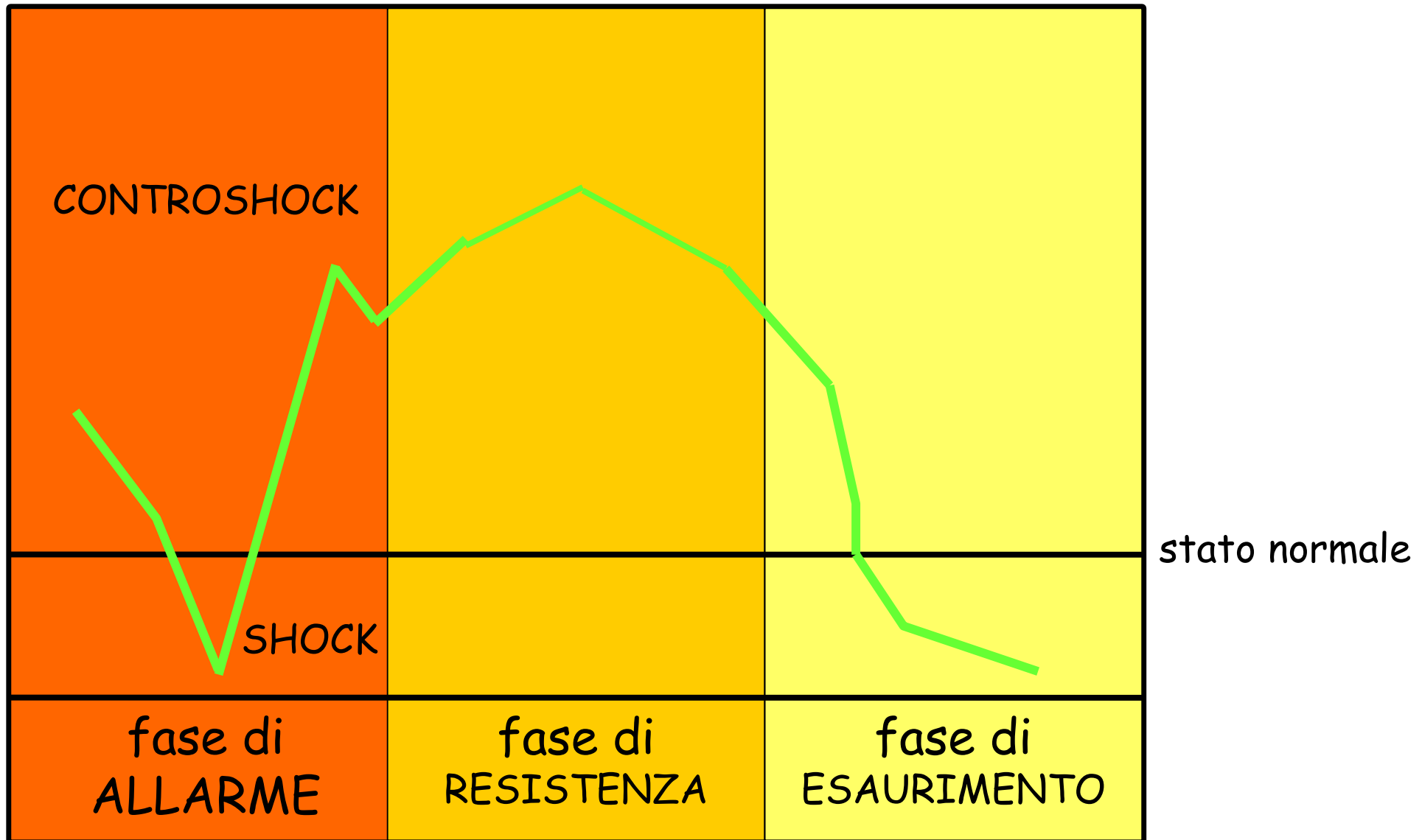


*Un cumulo di condizioni di stress,
non pareggiate da eventi positivi,
può causare effetti negativi sulla salute*

La reazione o risposta di stress

- L'organismo umano affronta o sopporta le difficoltà, procurando l'energia necessaria tramite un processo naturale
- la reazione di stress come un innato meccanismo di adattamento che consente di adeguare le reazioni individuali all'imprevedibile variare delle circostanze.
- Selye identificò, in tale processo, tre fasi fondamentali: **Allarme**, **Resistenza** **Esaurimento**; chiamò l'intera sequenza *General Adaptation Syndrome (G.A.S.)* "sindrome generale di adattamento".

Le fasi dello stress



1 FASE DI ALLARME

Situazione in cui agenti inducono stress ed il corpo dà una reazione fisiologica immediata, shock e contro-shock, di attivazione e accomodamento avviene un'intensa produzione di adrenalina e una rapida accelerazione del ritmo cardiaco, l'organismo percepisce, una difficoltà o un potenziale pericolo.

2 FASE DI RESISTENZA

Fase di maggior durata che corrisponde ad uno stress prolungato. Le conseguenze di questa fase contribuiscono al deterioramento, è la fase in cui ci si adegua, alle nuove circostanze, l'organismo resiste; vi è l'attivazione dell'asse ipotalamo-ipofisi-surrene, viene messo in atto un complesso programma sia biologico che comportamentale che sostiene la risposta allo stressor.

3 FASE DI ESAURIMENTO

Quando il "pericolo" viene percepito come superato o quando l'energia da stress comincia a scarseggiare, inizia la fase conclusiva che ha l'obiettivo di assicurare all'organismo il necessario periodo di riposo.

Eustress o distress ?



Eustress: stress BUONO che produce una risposta adattiva

Distress: stress CATTIVO che definisce condizioni di eccessiva discrepanza tra stimolo e capacità di risposta.

Stressor: stimolo inducente input in grado di produrre uno stress.



Ciò che sostanzialmente contraddistingue lo **stress positivo** da quello negativo è il grado **d'insicurezza**.
lo stress è positivo quando è desiderato, fornisce la sensazione di dominare il proprio ambiente e di conseguenza la vitalità cresce al massimo.

lo **stress è negativo** quando è indesiderato, spiacevole e accompagnato da sensazioni d'insicurezza, disagio, soggezione ecc. Lo stress negativo è sgradevole, quando non si sa come agire e non si riesce a dominare la situazione -> **ansia**



Cause frequenti

I FATTORI SI POSSONO RAGGRUPPARE IN TRE CATEGORIE



A: eventi grandi e piccoli legati all'**AMBIENTE ESTERNO**

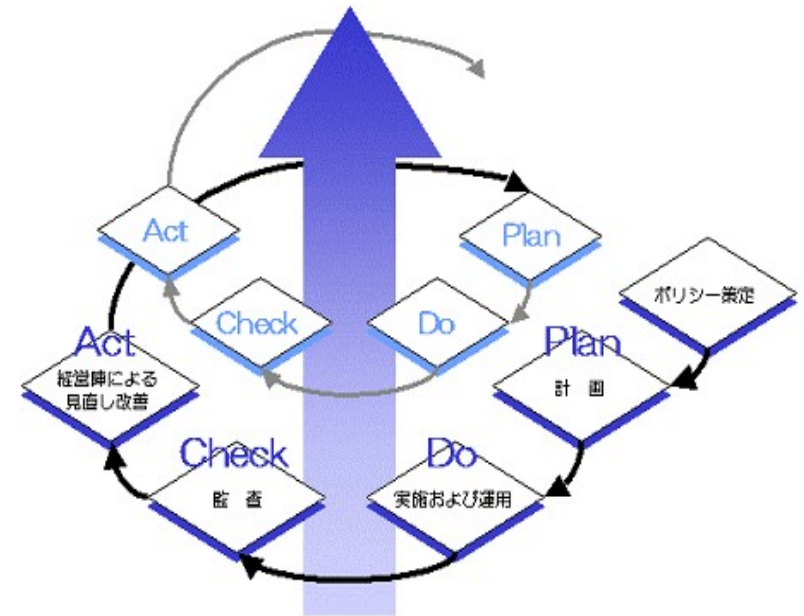
B: eventi e situazioni legate all'**AMBIENTE DI LAVORO**

C: stili di vita, atteggiamenti riconducibili al **CARATTERE**

B: Il ruolo dell'ambiente di lavoro

Caratteristiche costrittive del lavoro

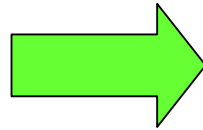
- Carico di lavoro: eccessivo o ridotto
- Orario di lavoro: turni notturni, imprevedibili, et. al.
- Trasferte, reperibilità
- Spazi confinati, microclima
- Insudiciamento, rumorosità, odori sgradevoli
- Celerità di risposta, scadenze da rispettare
- Vigilanza, monotonia, ripetitività
- Lavoro disturbato da interruzioni
- Controlli ravvicinati
- Inadeguatezza delle attrezzature



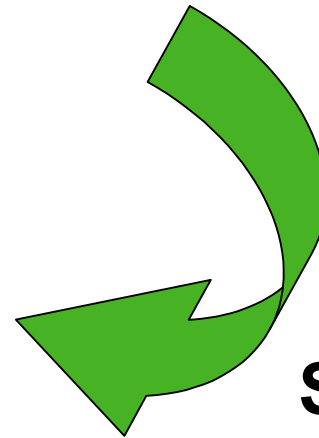
- Ambiguità o conflitti dei ruoli (p.es. attese di segno opposto da parte di diversi interlocutori aziendali)
- Scarsa autonomia decisionale specie se associata a carichi e ritmi intensi
- Insufficiente comunicazione o supporto sociale
- Sviluppo di carriera, mutamento tecnologico, obsolescenza di mansioni
- Incertezza sul futuro del lavoro

C: Il ruolo degli stili di vita e del carattere

Gli eventi del mondo esterno non hanno il potere di provocare in noi una tensione



dipende dalle nostre opinioni su ciò che è importante nella vita



- ESSERE APPREZZATI DA TUTTI
- ESSERE I MIGLIORI
- AVERE SEMPRE IL CONTROLLO DI SÉ
- EVITARE I CONFLITTI
- ASSUMERE POSIZ. DI COMANDO

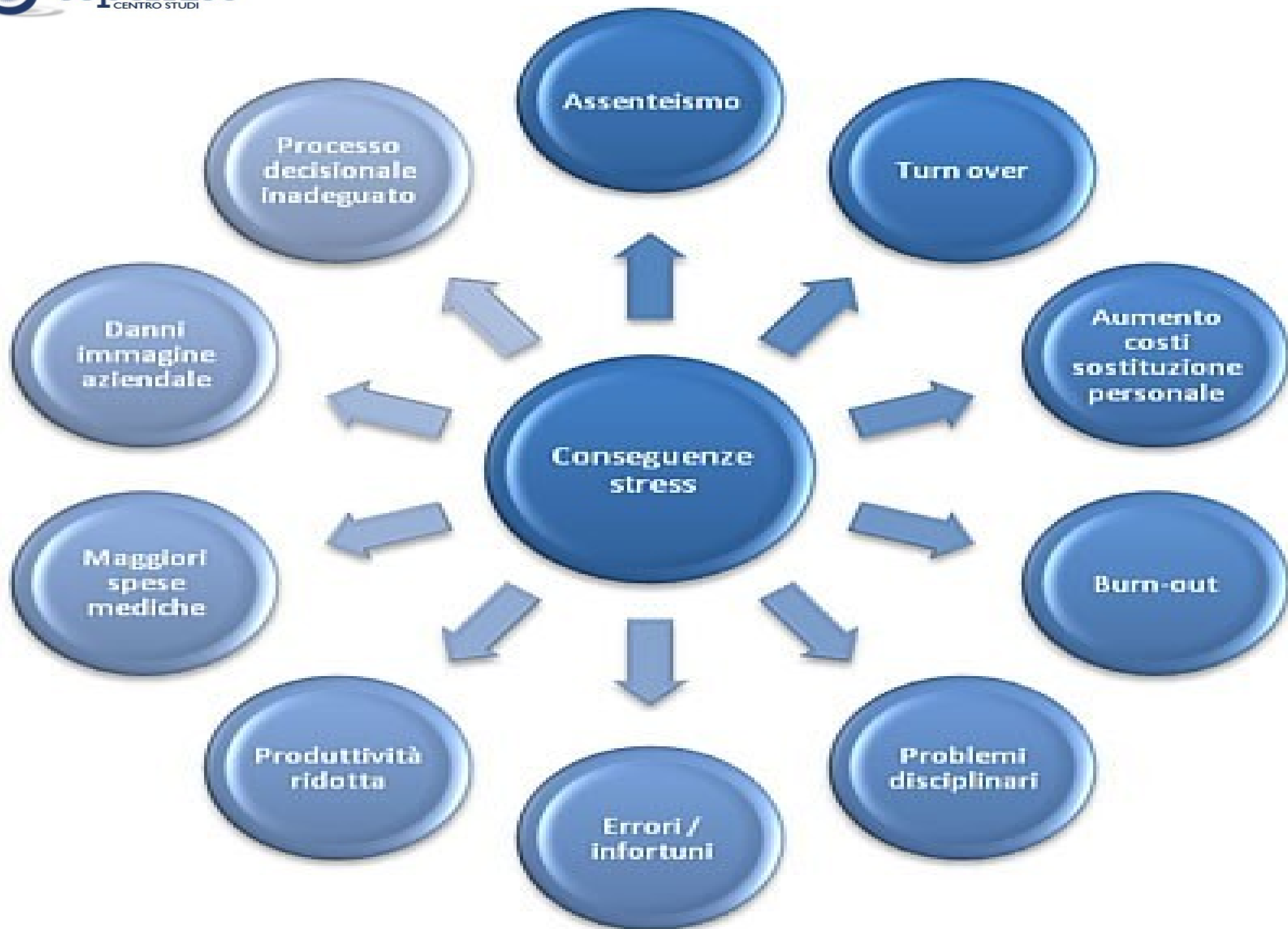
STRESSATI

convinzione che per vivere bene

sia importante un buon giudizio da parte dell'altro

Effetti negativi dello stress

<i>Nel fisico</i>	<i>Nella psiche</i>	<i>Nel comportamento</i>
<p>tachicardia, senso di oppressione al petto</p> <p>vertigini, dolori muscolari, serramento mandibolare e digrignamento notturno (bruxismo)</p> <p>colon irritabile, senso di pienezza dopo il pasto, nausea, acidità e dolori di stomaco</p> <p>diminuzione del desiderio sessuale</p> <p>emicrania, stanchezza, mal di schiena, disturbi alimentari, irrequietezza, disturbi digestivi, impotenza, eccessiva sudorazione, tic, nevrosi, sonno irregolare</p>	<p>depressione, ansia</p> <p>apatia, stanchezza cronica</p> <p>difficoltà di concentrazione, perdita di memoria</p> <p>ansia, suscettibilità, tristezza, irritabilità, mancanza di fiducia, infelicità, distacco affettivo, difficoltà ad affrontare le situazioni della vita normale</p> <p>(九)</p>	<p>parlare in modo veloce, spesso "mangiando" la parte terminale delle frasi</p> <p>fame eccessiva e nevrotica o inappetenza</p> <p>facile irritabilità</p> <p>iperattività, insonnia o continua sonnolenza</p> <p>respirazione superficiale e accelerata.</p> <p>Fumo eccessivo, isolamento, frequenti dimenticanze o conflitti, assenteismo, indifferenza verso gli altri</p>



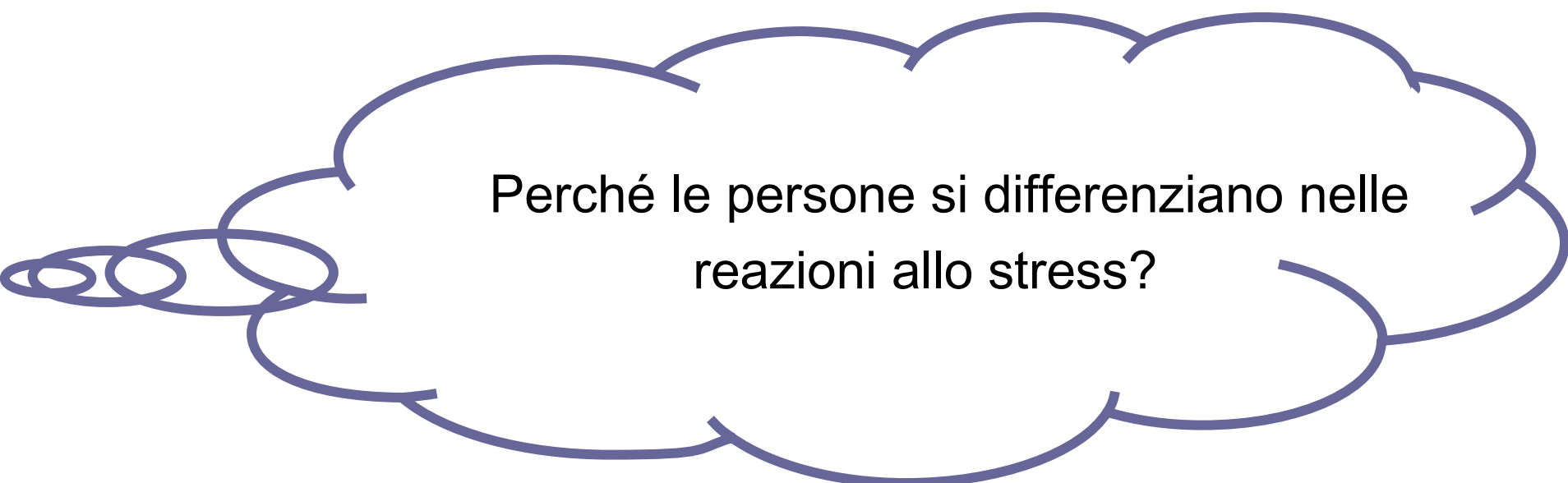
- Quantità di lavoro assegnata eccessiva o insufficiente
- Mancanza di tempo per fornire una buona prestazione
- Divario tra responsabilità e poteri decisionali
- Incertezza nei ruoli e nelle istruzioni ricevute
- Incertezza sugli obiettivi personali ed organizzativi
- Mancanza di sostegno
- Mancanza di apprezzamento e ricompense
- Mancanza di autonomia decisionale e impossibilità di influire sulle scelte



- Esposizione alla violenza o a minacce
- Discriminazioni e vessazioni
- Inadeguatezza delle competenze e delle qualifiche
- Errori che comportano danni e/o rischi
- Rischio di perdere il posto di lavoro

Il coping

Esistono delle differenze individuali nelle reazioni allo stress: lo stesso tipo di stress può provocare differenti effetti sulle persone.



Perché le persone si differenziano nelle reazioni allo stress?

Strategie di coping



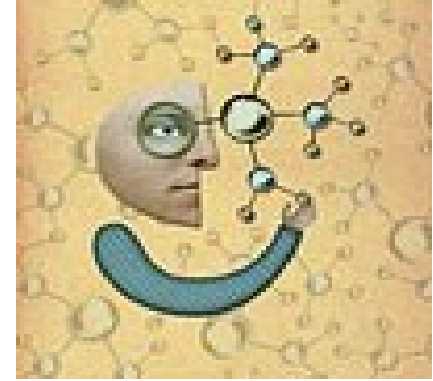
- Sono sforzi individuali tesi a intervenire sullo squilibrio derivante da un'esperienza stressante e a superare la situazione di crisi.
- Ogni tipo di comportamento o azione che conduca a un miglioramento o che si dimostri efficace nel **ridurre o rimuovere** la **sofferenza** fisica o psichica e che consenta al soggetto di riprendere il **controllo** della situazione.

Coping come: *meccanismo di difesa*

La funzione primaria del meccanismo di difesa è quella di esercitare un controllo sugli impulsi e sugli istinti. Dai conflitti inconsci presenti tra l'Es e il Super-Io scaturisce l'ansia. L'Io cerca di arginare tale ansia attraverso i meccanismi di difesa la cui principale funzione è quindi, quella di controllare le reazioni negative.



Strategie di coping



Coping centrato sul problema: sforzi rivolti a cambiare il problema esterno o la fonte interna della sua intensità, la sua formulazione cognitiva

Coping centrato sull'emozione: rivolto a cercare un sollievo dagli effetti spiacevoli o disagiati del problema

Coping centrato sull'evitamento: strategie che consistono in distrazioni o diversivi

Fonti di stress: Contesto di lavoro

Funzione e Cultura Organizzativa

Scarsa comunicazione, livelli di appoggio per la risoluzione dei problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi.

Ruolo nell'ambito dell'Organizzazione

Ambiguità e conflitto di ruolo, responsabilità di altre persone.

Evoluzione della Carriera

Incertezza o fase di stasi per la carriera, promozione insufficiente o eccessiva, retribuzione bassa, insufficienza dell'impegno, scarso valore sociale attribuito.

Autonomia decisionale/controllo

Partecipazione ridotta al processo decisionale, mancanza di controllo sul lavoro.

Rapporti interpersonali sul lavoro

Isolamento fisico sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di supporto sociale.

Interfaccia casa-lavoro

Richieste contrasti tra casa e lavoro, scarso appoggio in ambito domestico, problemi di doppia carriera.

Fonti di stress: Contenuto del lavoro

Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro	Problemi inerenti l'affidabilità. La disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture ed attrezzature di lavoro.
Pianificazione dei compiti	Monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, sottoutilizzo delle capacità, incertezza elevata.
Carico di lavoro; Ritmo di lavoro	Carico di lavoro eccessivo o ridotto, mancanza di controllo sul ritmo, livelli elevati di pressione in relazione al tempo.
Orario di lavoro	Lavoro a turni, orari di lavoro senza flessibilità, orari imprevedibili, orari di lavoro lunghi.

Gli effetti dello stress lavorativo

INDIVIDUO

Malattie Fisiche:

Patologie cardiovascolari, gastroenteriche, dermatologiche, muscolari-scheletriche, squilibri ormonali, aumento della pressione arteriosa, disturbi del sistema immunitario

Problemi Psicologici:

Ansia, depressione, mancanza di coinvolgimento, insoddisfazione, disturbi dell'adattamento, sindrome post-traumatica da stress

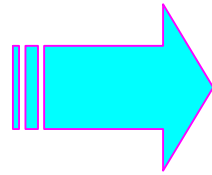
Conseguenze Comportamentali:

Tabagismo alcolismo, dipendenza da farmaci, calo della produttività

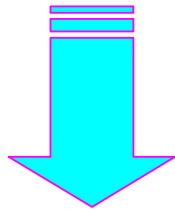
ORGANIZZAZIONE

- Alti livelli di Assenteismo.
- Turnover
- Morale basso
- Scarsa attenzione al controllo della produttività
- Scioperi, incidentalità, bassa efficienza

Burnout



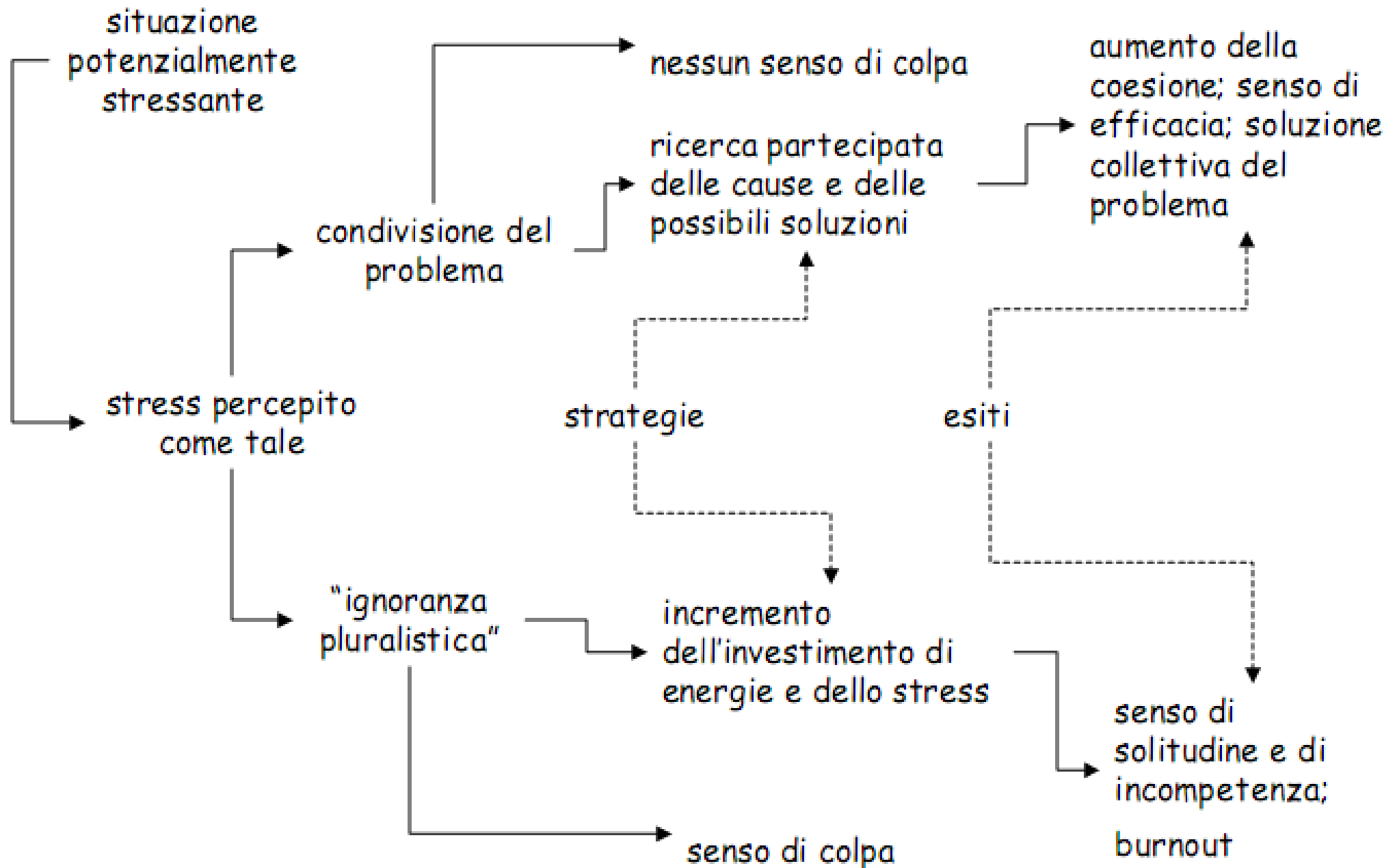
Disadattamento emozionale che si manifesta prevalentemente nelle professioni d'aiuto caratterizzate da un continuo contatto con la gente



È un processo in cui lo stress si converte in meccanismo di difesa che l'individuo mette in atto per far fronte a situazioni stressanti che si verificano nel contesto della propria “professione d'aiuto”

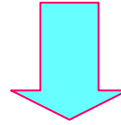
Con il termine “**Helping Professions**”, gli studiosi fanno riferimento a professioni che implicano uno stretto contatto tra operatore e utente, che richiedono la presenza costante dell'operatore e presuppongono un coinvolgimento emotivo forte, dello stesso, alle problematiche dell'utente

Dalla situazione di stress al burnout, oppure no.



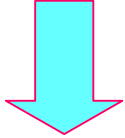
Cause

Fattori individuali



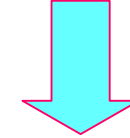
Fattori socio-demografici

- ❖ differenza di genere
- ❖ età
- ❖ stato civile
- ❖ livello d'istruzione



Caratteristiche di personalità

- ❖ ansia nevrotica
- ❖ personalità di tipo A
- ❖ locus of control
- ❖ flessibilità
- ❖ introversione



Motivazione individuale

Idealizzazione del lavoro

Sintomi



La sintomatologia è varia e dimostra la molteplicità degli aspetti problematici del burnout, infatti a disagi di tipo fisico si affiancano disturbi di tipo psicologico

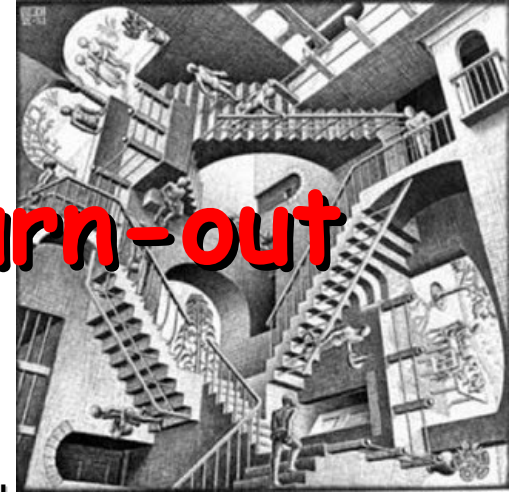
Segni fisici

- ❖ **senso di esaurimento e fatica**
- ❖ **mal di testa**
- ❖ **disturbi gastrointestinali**
- ❖ **insonnia**
- ❖ **respiro corto**
- ❖ **raffreddori e influenze**
- ❖ **perdita di peso**

Sintomi psicologici

- ❖ **isolamento**
- ❖ **negativismo**
- ❖ **senso di colpa**
- ❖ **rigidità**
- ❖ **paranoia**
- ❖ **alterazione dell'umore**
- ❖ **perdita dell'ideale**

4 Fasi della sindrome del burn-out



I° Fase Esaurimento idealistico: E' caratterizzata dalle motivazioni che hanno indotto persone a scegliere un lavoro di tipo altamente relazionale, assistenziale.

II° Fase Stagnazione: La persona continua a lavorare ma si accorge che il lavoro non soddisfa del tutto i suoi bisogni; si passa da un superinvestimento iniziale ad un graduale disimpegno, dove il sentimento di profonda delusione predomina determinando una chiusura verso l'ambiente di lavoro e verso i colleghi.

III° Fase Frustrazione: Il pensiero dominante della persona è quello di non essere più in grado di aiutare nessuno, con una profonda sensazione di inutilità. Vive un vissuto di perdita, di svuotamento, di crisi profonda. Può assumere atteggiamenti aggressivi e spesso mette in atto comportamenti di fuga.

IV° Fase Apatia: Si assiste al graduale passaggio da empatia ad apatia, si ha una vera e propria morte professionale.

3 ulteriori effetti



- ★ **Esaurimento emotivo:** consiste nel sentimento di essere emotivamente svuotato e annullato dal proprio lavoro, per effetto di un aridimento emotivo nel rapporto con gli altri.
- ★ **Depersonalizzazione:** si manifesta come un atteggiamento di allontanamento e di rifiuto nei confronti di coloro che richiedono o ricevono la prestazione professionale, il servizio o la cura.
- ★ **Ridotta realizzazione professionale:** riguarda la percezione della propria inadeguatezza al lavoro, la caduta dell'autostima e la sensazione di insuccesso nel proprio lavoro.

I sintomi del burn-out



★ **Sintomi specifici:** (irrequietezza, senso di stanchezza, esaurimento, apatia, nervosismo ed insonnia)

★ **Sintomi somatici:** (ulcere, cefalee, aumento o calo ponderale, nausea, disturbi cardiovascolari, difficoltà sessuali)

★ **Sintomi psicologici:** (depressione, bassa stima di sé, senso di colpa, fallimento, rabbia, risentimento, irritabilità, aggressività, indifferenza, negativismo, isolamento, difficoltà relazionali, paranoia, sospetto...)