«LO STRESS LAVORO CORRELATO:

DALLA FASE DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO ALLA FASE DI GESTIONE»

Stress lavoro correlato.

Gli aspetti psicologici.

Oltre le diagnosi, le risorse.

LANCIANO, 13 APRILE 2024

Dr.ssa Ilarj Furno (Psicologa, Psicoterapeuta)
Dr.ssa Alessia Gambino (Psicologa, Psicoterapeuta)

Rischi psicosociali

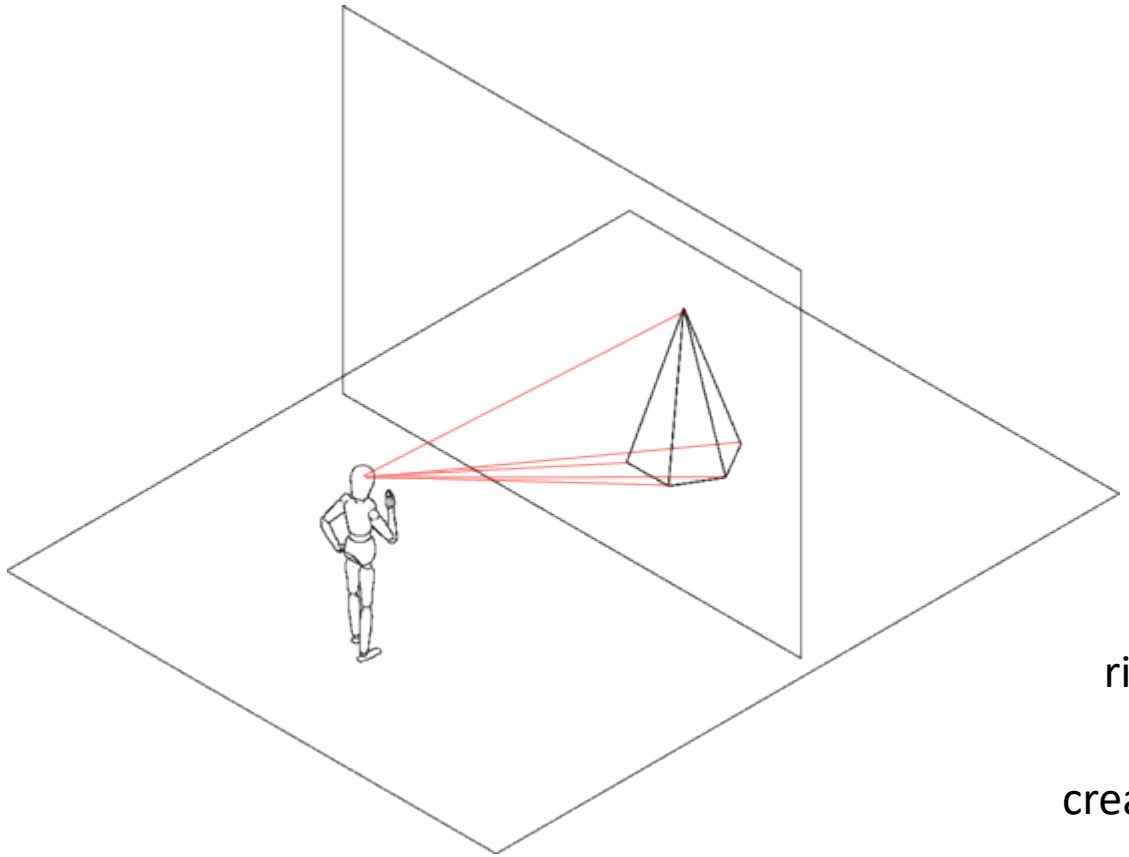
I rischi psicosociali e lo stress lavoro-correlato rappresentano una delle sfide principali con cui è necessario confrontarsi nel campo della salute e della sicurezza sul lavoro in quanto hanno considerevoli ripercussioni sulla salute delle singole persone, ma anche su quella delle aziende e delle economie nazionali.

È importante imparare a riconoscere i primi segni di cedimento , di tensione nervosa per evitare che si inneschino delle reazioni psichiche o psicosomatiche che possono diventare ingestibili.

Immaginare di organizzare l'ambiente ideale sarebbe ùtopico

Si rischia di ingenerare un senso di frustrazione.

Al contrario è più utile essere consapevoli dei propri limiti e dei propri punti di forza imparando a monitorare i livelli di stress di cui via via facciamo esperienza.



La prevenzione dei rischi nei luoghi di lavoro deve considerare il sistema lavorativo nel suo insieme, quindi prendere in considerazione tutte le condizioni che potrebbero portare a un infortunio.

La Normativa Europea in materia di **salute e sicurezza sul lavoro** riconosce l'importanza dell'Human Factor e sottolinea la necessità di creare modelli organizzativi che ne tengano conto, modelli che includano la formazione e l'informazione del lavoratore e la programmazione di attività che coinvolgano tutti i lavoratori (azioni di prevenzione)

Nel termine “fattore umano” sono inglobati molteplici aspetti correlati alla disciplina che nel resto del mondo è nota come

‘Ergonomics’ o Ergonomia:

“…(o scienza del Fattore Umano) è la disciplina scientifica che studia l’interazioni tra essere umano e gli altri elementi di un sistema applicando teorie, principi, dati e metodi per progettare, allo scopo di migliorare il benessere umano e le prestazioni del sistema”

International Ergonomics Association

Il Fattore Umano si riferisce a quegli elementi quali *LAVORO, ORGANIZZAZIONE, E INDIVIDUO* che hanno influenza sul comportamento e, dunque, anche conseguenze sugli <u>obiettivi di salute e sicurezza.</u>

L'obiettivo primario dell'approccio "Fattore Umano" è il miglioramento del livello di affidabilità dell'operatore e, più in generale, del sistema all'interno del quale il singolo lavoratore opera, tenendo conto della complessità di tutti gli elementi con i quali egli si deve interfacciare.

Le più dirette applicazioni connesse agli studi sul Fattore Umano analizzano

l'Errore Umano: squilibrio tra le componenti del sistema "uomo-macchina-ambiente" che provoca un abbassamento dell'affidabilità dell'intero sistema anche se le singole componenti mantengono elevata affidabilità.

L’ERRORE UMANO È DEFINITO COME:

- mancata percezione e/o riconoscimento della situazione di pericolo

- riconoscimento del pericolo ma fallimento nelle scelte decisionali

(es. eccessivo carico di informazioni da gestire in relazione alle caratteristiche dell’operatore)

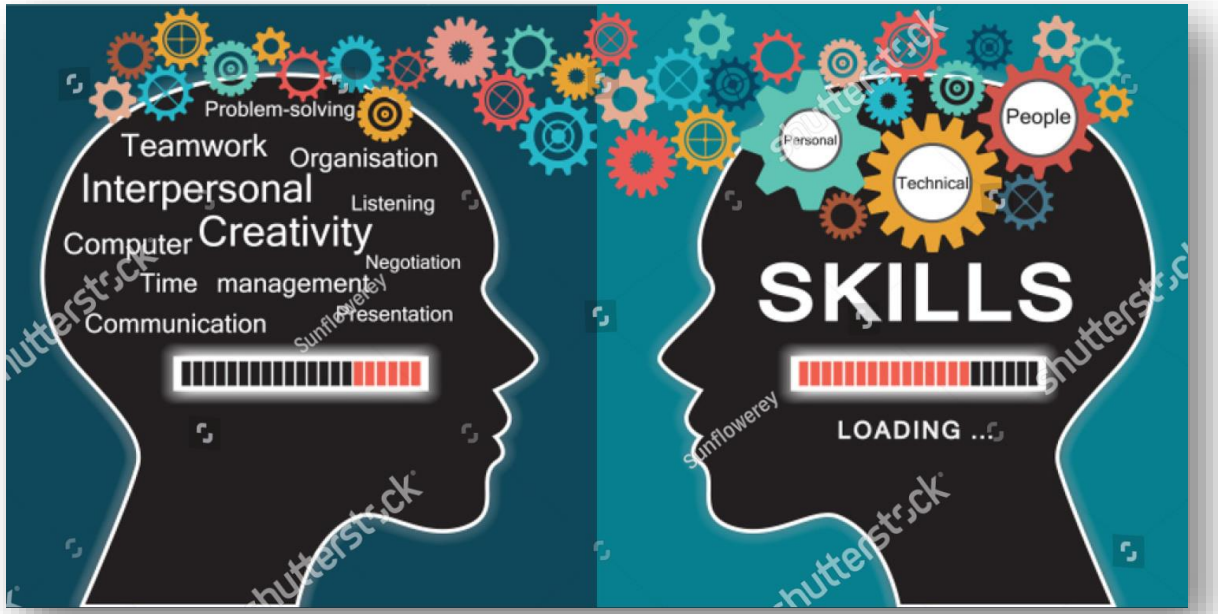
- scelte decisionali corrette ma fallimento nell’operatività conse

(incapacità fisica o psichica; risposta inaspettata)

Per evitare il verificarsi dell'Errore Umano andrebbero sviluppate quelle che vengono indicate come

Non-Technical Skill, ovvero tutte quelle ***competenze cognitive, sociali e personali, complementari alle competenze tecniche.***

Se i lavoratori possiedono e sviluppano le Non-Technical Skill è verificabile una sensibile riduzione della probabilità che si verifichi un errore



Ma… cos’è lo stress?

“Una reazione aspecifica dell'organismo a qualsiasi stimolo esterno o interno, di tale intensità da provocare meccanismi di adattamento e riadattamento atti a ristabilire l'omeostasi”

Hans Selye, 1936

…Quando un evento critico/destabilizzante
fisico o psicologico
irrompe nella vita …

Sistema di consuetudini e di abitudini si incrina!

…

Frattura con il passato

Cambiamenti intrapsichici

PERCEZIONE DI SQUILIBRIO CHE UN LAVORATORE AVVERTE QUANDO LE SUE CAPACITÀ NON SONO COMMISURATE ALLE RICHIESTE DELL'AMBIENTE LAVORATIVO

La presenza di situazioni di **stress** (*"reazione generica dell'organismo rispetto alle richieste a cui viene sottoposto)*, è normale sia nel lavoro che nella vita privata. Tuttavia, quando diventa eccessivo e continuativo, può sfociare nella manifestazione di **sintomatologie fisiche ed emotive** che incidono sulla qualità della vita e delle prestazioni lavorative.

Lo stress non è di per sé una malattia, ma una condizione provocata da fattori esterni che impattano sulle capacità del lavoratore. Dunque, parliamo di **stress lavoro correlato** quando a causarlo è il protrarsi di fattori propri del **contesto e del contenuto lavorativo**: troppo intensi e sproporzionati alle capacità del lavoratore.

L’evoluzione dei ***sintomi da stress lavoro correlato*** può sfociare in patologia,
avere ***effetti negativi sull’individuo*** che può entrare nell’area di rischio psicosomatico

- Disturbi apparato cardiocircolatorio: ipertensione arteriosa, cardiopatica ischemica
- Disturbi gastrointestinali: della funzione intestinale, pirosi, colite
- Disturbi dell’apparato genitale
- Disturbi della sfera sessuale: impotenza, calo del desiderio sessuale
- Disturbi apparato muscolo scheletrico: dolori muscolo tensivi, mialgie
- Disturbi dermatologici: Arrossamento prurito, sudorazione, dermatidi, psoriasi
- Disturbi del sonno: Insonnia, incubi notturni, spossatezza al risveglio
- Disturbi neurologici, psicologici e della sfera intellettiva: Cefalee, ansia, depressione, attacchi di panico, irritabilità, apatia, disturbi della memoria, difficoltà di concentrazione.

L’evoluzione dei sintomi da stress lavoro correlato può avere ***effetti negativi sull’azienda:***

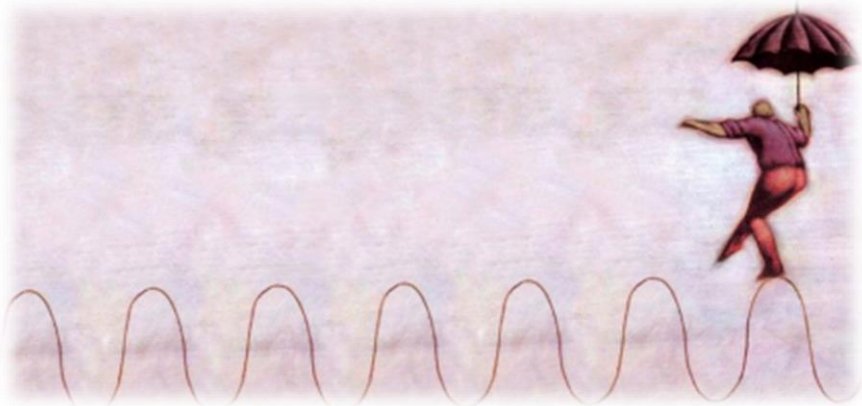
- calo delle performance del lavoratore;
- aumento degli incidenti causati da errore umano;
- elevato assenteismo e turn over,
- atteggiamenti negativi (è più conflittuale, teme
- l’innovazione)

ELENCO DELLE MALATTIE PER LE QUALI E' OBBLIGATORIA LA DENUNCIA

LISTA II - MALATTIE LA CUI ORIGINE LAVORATIVA È DI LIMITATA PROBABILITÀ

	GRUPPO 7 - MALATTIE PSICHICHE E PSICOSOMATICHE DA DISFUNZIONI DELL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO		CODICE IDENTIFICATIVO
01	DISFUNZIONI DELL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO (costrittività organizzative) [*]	*MALATTIE PSICHICHE E PSICOSOMATICHE:*	
		DISTURBO DELL'ADATTAMENTO CRONICO (con ansia, depressione, reazione mista, alterazione della condotta e/o della emotività, disturbi somatiformi)	II.7.01. F43.2
		DISTURBO POST-TRAUMATICO CRONICO DA STRESS	II.7.01. F43.1

DISTURBO DELL'ADATTAMENTO CRONICO



- La caratteristica fondamentale è rappresentata da una risposta psicologica ad uno o più fattori stressanti identificabili, che conducono allo sviluppo di sintomi emotivi o comportamentali clinicamente significativi
- I sintomi devono svilupparsi entro 3 mesi dall'esordio del fattore o dei fattori stressanti (Criterio A).
- La rilevanza clinica della reazione è indicata dal notevole disagio o da una significativa compromissione del funzionamento sociale o lavorativo (Criterio B).
- Deve risolversi entro 6 mesi dalla cessazione del fattore stressante (o delle sue conseguenze) (Criterio C).

I sintomi possono persistere per un periodo prolungato (cioè più di 6 mesi) se si manifestano in risposta ad un fattore stressante cronico (per esempio una condizione medica generale cronica e invalidante) o ad un fattore stressante che ha conseguenze durature (per esempio le difficoltà finanziarie ed emotive che derivano da un divorzio).

Il fattore stressante può essere rappresentato da un singolo evento (per esempio fine di una relazione sentimentale), oppure possono esservi fattori stressanti multipli (per esempio notevoli difficoltà negli affari e problemi coniugali). I fattori stressanti possono essere ricorrenti o continui.

DISTURBO POST-TRAUMATICO DA STRESS

- La caratteristica essenziale è lo sviluppo di sintomi tipici che seguono l'esposizione ad un fattore traumatico estremo che implica l'esperienza personale diretta di un evento che causa o può comportare morte o lesioni gravi o altre minacce all'integrità fisica.
- Il fattore traumatico estremo può anche essere rappresentato da un evento che comporta morte, lesioni o altre minacce all'integrità fisica di un'altra persona, oppure il venire a conoscenza della morte violenta o inaspettata, di grave danno o minaccia di morte o lesioni sopportate da un membro della famiglia o da altra persona con cui è in stretta relazione (Criterio A1).
- La risposta della persona all'evento deve comprendere paura intensa, il sentirsi inerme o il provare orrore […] (Criterio A2).
- I sintomi caratteristici che risultano dall'esposizione ad un trauma estremo includono il continuo rivivere l'evento traumatico (Criterio B), l'evitamento persistente degli stimoli associati con il trauma (Criterio C) e sintomi costanti di aumento dell'arousal (Criterio D). Il quadro sintomatologico completo deve essere presente per più di 1 mese (Criterio E) e il disturbo deve causare disagio clinicamente significativo o menomazione del funzionamento sociale, lavorativo o di altre aree importanti (Criterio F).
- Il disturbo Post-Traumatico da Stress può essere classificato in: acuto, quando la durata dei sintomi è inferiore a 3 mesi; cronico, quando i sintomi durano 3 mesi o più; ad esordio tardivo, quando trascorrono almeno 6 mesi tra l'evento e l'esordio dei sintomi.

...IL CORPO PARLA

Rappresentano spesso dei campanelli d'allarme di una non buona gestione dei nostri vissuti emotivi di fronte ad eventi più o meno stressanti, più o meno cronici in diversi contesti di vita.

Significa che....

- Non inquadriamo correttamente i nostri vissuti emotivi

- Non riusciamo a calibrare o ridimensionare le nostre reazioni emotive

- Non riusciamo a comprendere i motivi per cui ci sentiamo in un determinato modo (senza riuscire quindi a trovare una soluzione differente)

L'AREA PSICOSOMATICA:

Mal di testa frequenti

Dolori allo stomaco (problematiche all'apparato digerente)

Dolori muscolari (tensioni)

Sindrome da colon irritato

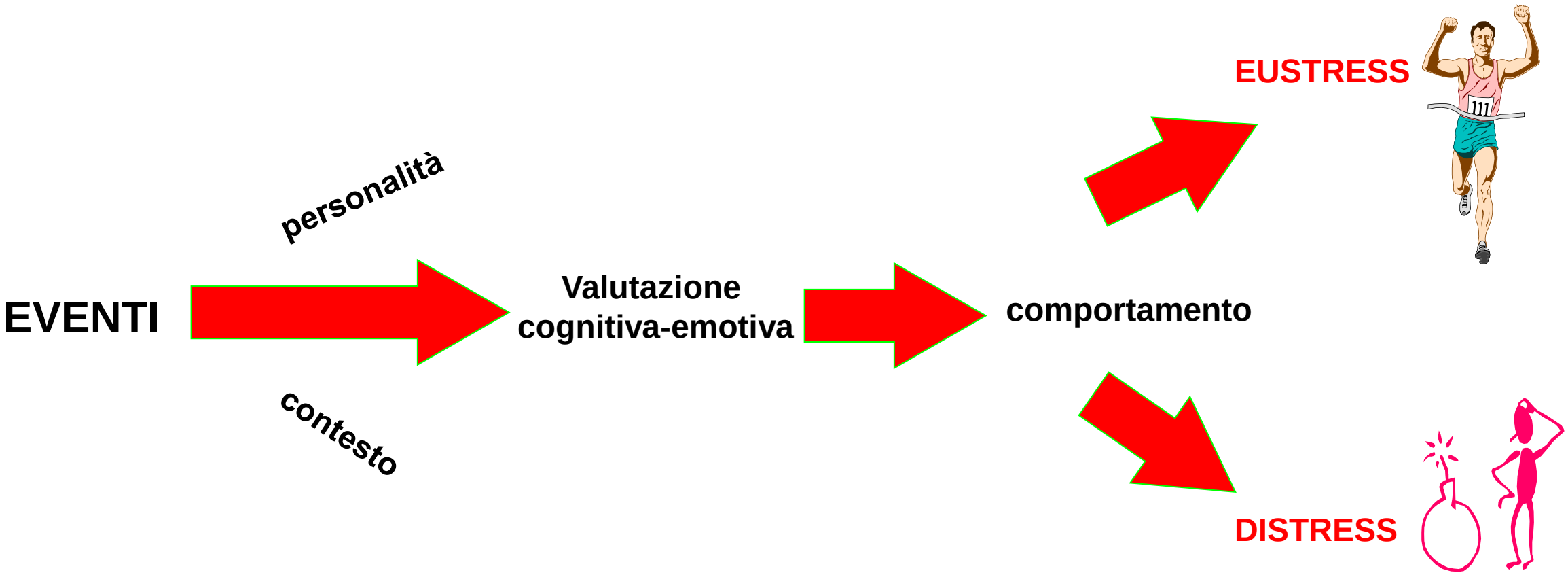
Eventi simili possono indurre reazioni diverse nelle persone perché vissute in maniera diversa

Reazione specifica mediata da una valutazione cognitivo-emotiva

SI TRATTA DI UNA REAZIONE DI ADATTAMENTO

Non tutti avranno conseguenze negative: molte persone ne trarranno un vantaggio in termini di consapevolezza esistenziale e di identità,
altre svilupperanno situazioni di disagio psichico o vere patologie da stress.

Nell'uomo: eutress o distress: una scelta?



Rispetto agli eventi della vita il soggetto risponde sulla base del proprio **profilo di personalità** e del **contesto di appartenenza**, operando una **valutazione sia cognitiva che emotiva**.

Se la risposta è adeguata si parla di *eustress* (stress positivo), se non è adattiva di *distress (*stress negativo).

EUSTRESS E DISTRESS

Eustress

- stress funzionale
- indispensabile alla sopravvivenza
- si manifesta sotto forma di stimolazioni ambientali costruttive e trasformative
- Permette la “reazione”

Distress

- stress disfunzionale
- Diminuisce la percezione di benessere
- Si manifesta sottoforma di stimolazioni ambientali pressanti e inadeguate

La risposta allo stress rappresenta:

L'obiettivo è saper ripristinare le fonti di benessere

La capacità di adattamento,

La capacità di ristabilire un equilibrio alterato, oppure ricercare un nuovo equilibrio che sia funzionale

MA ANCHE

Tollerare i traumi

Affrontare momenti di crisi

Arrivare e a condizioni di vita maggiormente funzionali anche andando oltre gli schemi abituali

STRATEGIE DI COPING

individuazione

potenziamento

STRATEGIE DI COPING

dimensioni psicologiche principalmente coinvolte nel processo di adattamento a situazioni stress

PORTATA STRESSOGENA DI UN EVENTO

valutazione primaria

caratteristiche oggettive dello stimolo,

- valutazione cognitiva

(la sua quantità , la durata temporale)

- dalla percezione emotiva dello stimolo

(qualità dell'evento come l'impatto emozionale che produce nel soggetto)

+

valutazione secondaria

valutazione che un individuo compie delle proprie risorse e capacità di far fronte allo stimolo stressante

1 Emotion-focused coping

regolazione delle reazioni emotive negative conseguenti alla situazione stressante;

regolazione affettiva, che consentono di mantenere una prospettiva positiva di speranza e controllo delle proprie emozioni

2 Problem-focused coping

tentativo di modificare o risolvere la situazione che sta minacciando o danneggiando l'individuo

azioni, sia cognitive che comportamentali, intenzionali, finalizzate a controllare l'impatto negativo dell'evento stressante.

“Azioni mentali” come fattori di protezione:

- *Conoscere le criticità personali e quelle del servizio dove si opera (errori, fallimenti, bisogni)*
- *Conoscere le proprie motivazioni*
- *Adeguare le proprie aspettative alla realtà*
- *Evitare di formulare pensieri negativi ed irrazionali o controproducenti*
- *Badare alla propria salute fisica*

AZIONI PRATICHE

ridimensionare i problemi

compiere un automonitoraggio delle proprie competenze

darsi delle priorità rispetto ai compiti da portare a termine sapendo che ci potranno essere compiti che non si potranno terminare o seguire a lungo termine

dedicare del tempo a sè stessi dopo l'attività in maniera da creare un distacco produttivo per il proprio benessere

impegnarsi in attività che distolgono l'attenzione dal "problema"

Fitness Cognitivo

- ***Arricchire il repertorio individuale delle strategie cognitive per giungere a strategie di apprendimento e di problem-solving più efficaci.***

- ***Migliorare la capacità di adattarsi a situazioni nuove e complesse***

RAFFORZAMENTO

Innovazione

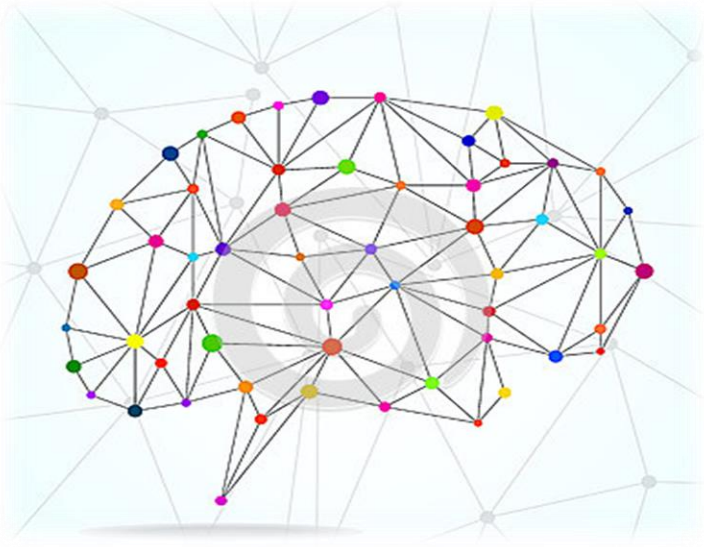
Motivazione Personale

Crescita Intellettuale

Processi Cognitivi che ci permettono una corretta interpretazione e gestione delle informazioni

Comprensione

Memoria



Pensiero astratto

Attenzione

Concentrazione

Apprendimento

Programmazione

Organizzazione del comportamento

L’ INTELLIGENZA EMOTIVA

“Capacità di riconoscere i nostri sentimenti e quelli degli altri, di motivare noi stessi, e di gestire positivamente le nostre emozioni, tanto interiormente, quanto nelle relazioni sociali” (Goleman)

è possibile ricondurre alcune specifiche difficoltà personali o relazionali
a deficit in determinate aree dell'Intelligenza emotiva

LE EMOZIONI

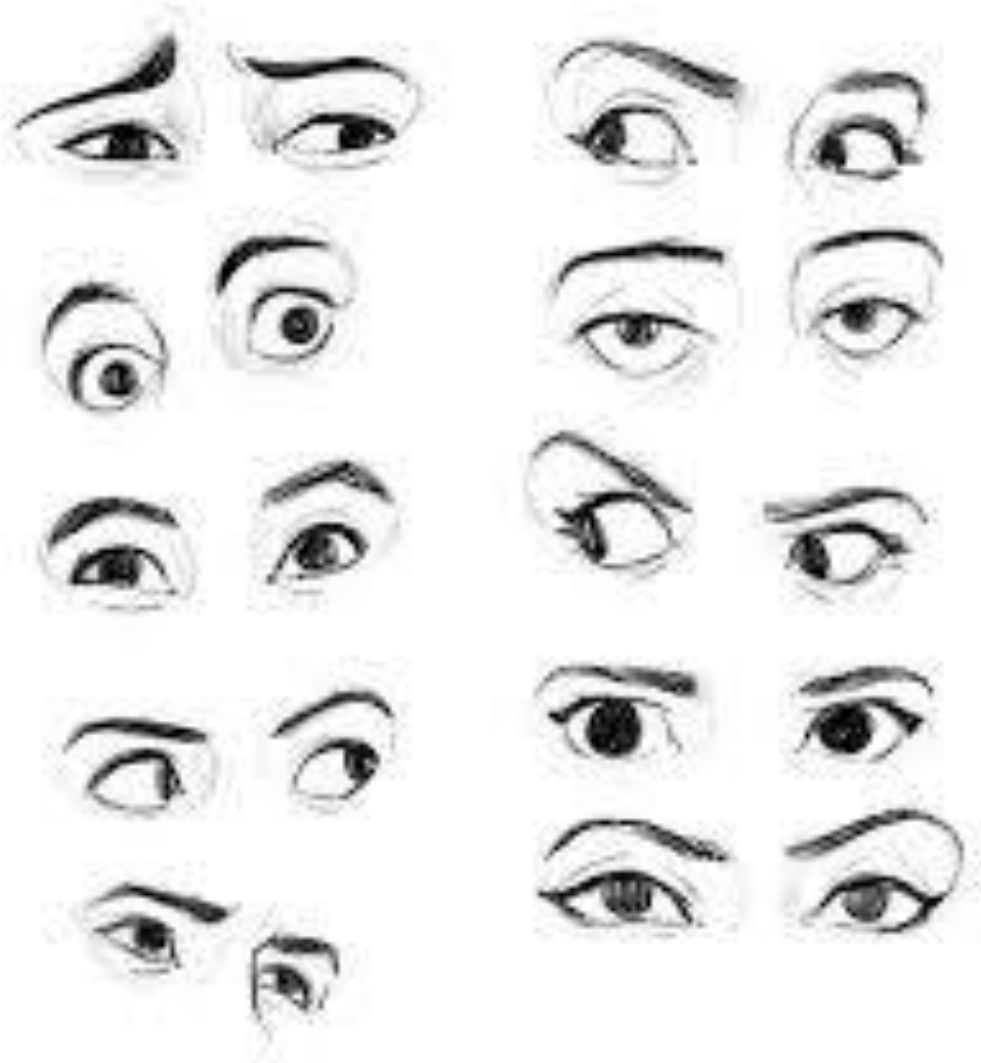
L’abilità emotiva

Le emozioni sono uno dei nostri «FILTRI» durate la vita quotidiana

Che cos'è un' emozione

- ***Le emozioni vengono considerate come reazioni ad uno stimolo ambientale, di breve durata, che provocano cambiamenti a tre livelli:***

- ***FISIOLOGICO***: modificazioni fisiche e fisiologiche (respirazione, pressione arteriosa, battito cardiaco, digestione)
- ***COMPORTAMENTO***: espressione facciale, postura, tono della voce, reazione
- ***PSICOLOGICA***: si altera il controllo di sé e delle proprie abilità



A cosa servono?

FUNZIONE CAMPANELLO: attraverso una valutazione automatica ci segnala che sta accadendo qualcosa di importante per il nostro benessere.

FUNZIONE COMUNICATIVA: aumenta l'espressività nella relazione con gli altri

FUNZIONE DI RISPOSTA: attivano una serie di cambiamenti fisiologici e di comportamenti emozionali per gestire inizialmente la situazione, senza dover riflettere sul da farsi.

SPESSO FACCIAMO DEGLI ERRORI CHE NON CI AIUTANO NELLA GESTIONE DELLE EMOZIONI

- ***Evitarle:*** *L'evitamento riguarda le persone o le condizioni che ci suscitano quello stato emotivo. Questo non solo è limitante la propria vita, ma rinforza lo stato affettivo attuale attraverso condotte di evitamento appunto e atteggiamenti fobici*
- ***Opporgli resistenza****: resistiamo quando ad esempio NEGHIAMO un'emozione . Ricordiamoci che questo richiede un enorme sforzo per cui l'energia o la forza che impieghiamo è pari a quella dell'emozione che proviamo. Non è conveniente per la nostra economia interna*
- ***Identificarci con essa****: un'emozione si prova. Non siamo l'emozione.*
  È un'importante distinzione perché aiuta a immaginarla come qualcosa di transitorio e contingente. Non strutturale.
  («provo rabbia» e non «sono arrabbiato»)

Cosa fare per gestirle
• 1 Accogliere l’emozione
• 2. Riconoscerla
• 3. esaminare i contenuti
• 4. Contenere la reazione
• 5 resistere dal reagire

Oltre le strategie di coping…La formazione e la prevenzione

Didattica mirata (relativa alla gestione dello stress)
AUMENTA LA CONOSCENZA SULLE POSSIBILI CAUSE

Utilizzare il gruppo come risorsa (riunioni, gruppi Balint, confronto emozionale)
PROMUOVERE L'AUTOMONITORAGGIO

La supervisione con uno specialista (consente di monitorare la salute psichica del lavoratore)
AIUTA AD AFFRONTARE IL CAMBIAMENTO CHE CONSENTA DI ARGINARE IL RISCHIO.

Stringere legami d'amicizia (con i propri "colleghi") favorisce la condivisione

Modello del

Fitness

Cognitivo - Emotivo

Mira ad aiutare l'individuo ad affinare la capacità di operare scelte adeguate a sostenere il proprio benessere psicofisico grazie ad un allenamento costante dei processi mentali sia COGNITIVI che EMOTIVI

FINE

GRAZIE