

LO STRESS



LO STRESS

- ‘**Stress**’: in fisica e ingegneria indica la **pressione** a cui sono sottoposti dei materiali
- La **deformazione** di un materiale in seguito alla pressione (stress) viene chiamata ‘**strain**’
- In biologia (e psicologia):
 - **Walter Cannon** (1926) stress = *l’esposizione a fattori esterni (ambientali) che minacciano l’omeostasi*
 - **Omeostasi**: condizione di equilibrio che è il punto ottimale per la vita dell’organismo
Organismo ricerca l’omeostasi
Quando fattori esterni (**stressors**) allontanano dall’omeostasi, l’organismo si trova in una condizione di stress

LO STRESS

Janos “Hans” Selye : Il ‘padre’ dello stress

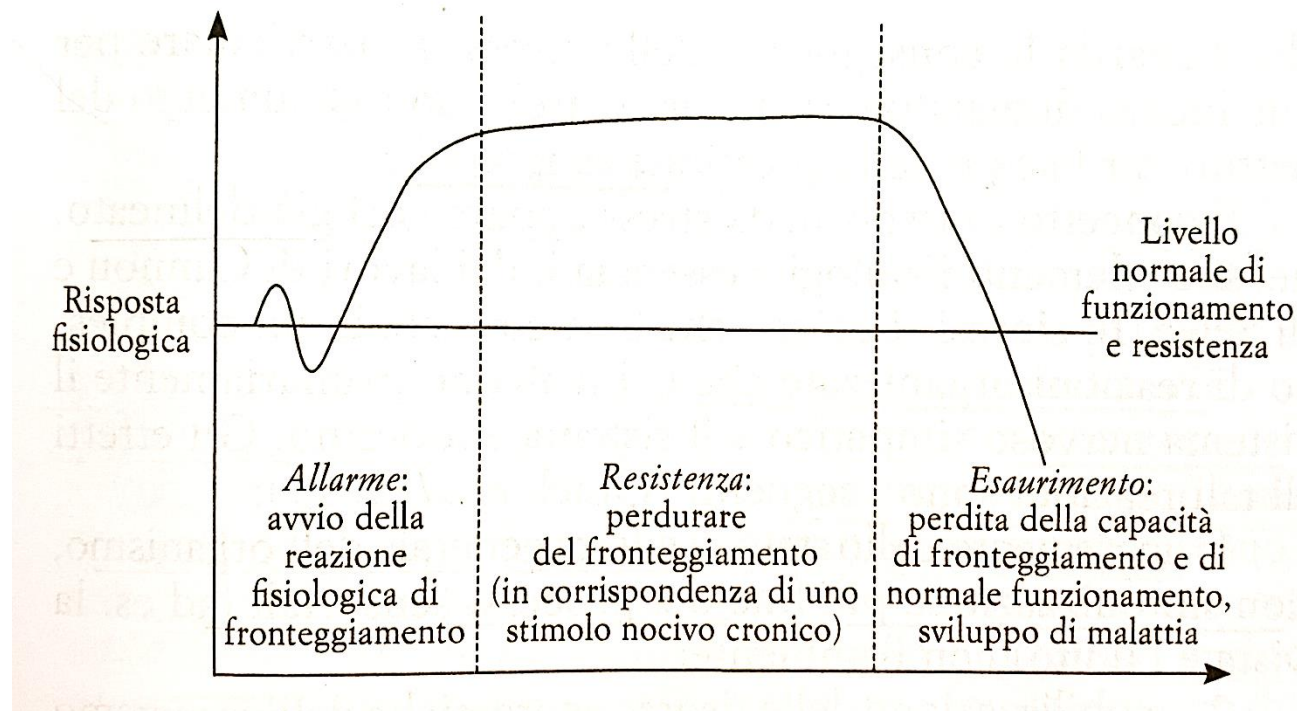


Janos “Hans” Selye (1936-46): La Sindrome Generale di Adattamento

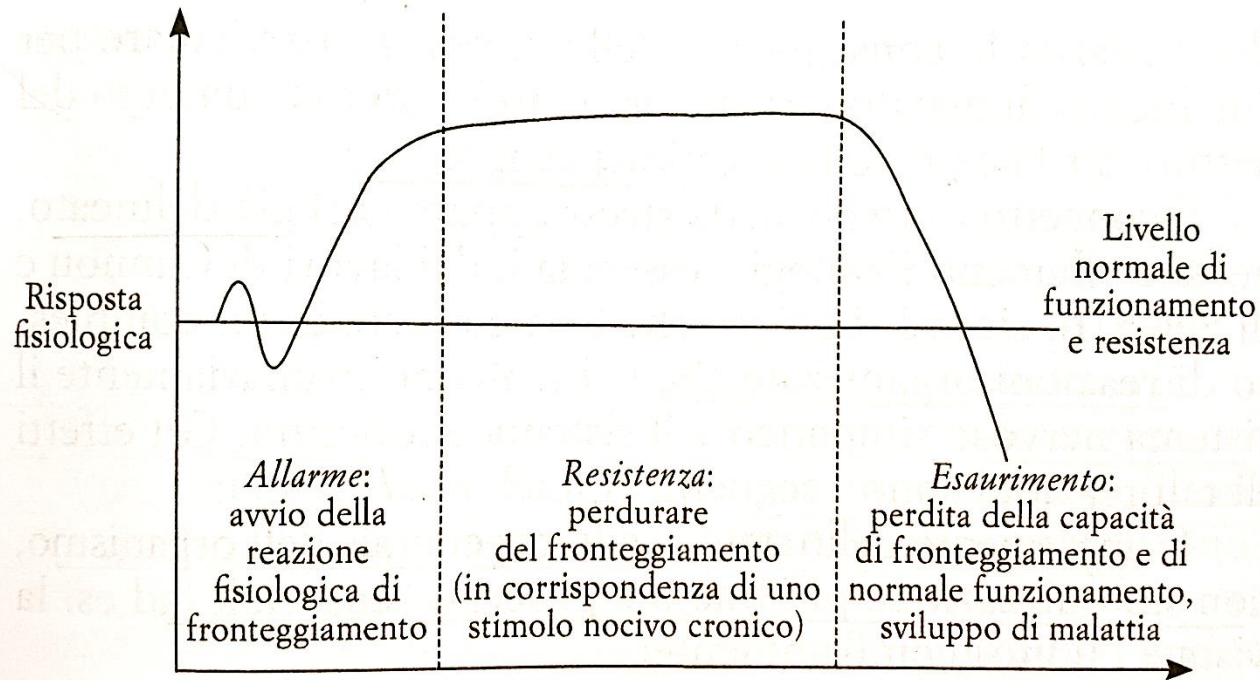
- **Stimoli ambientali nocivi** (es. esposizione a temperature elevate, lesioni fisiche o iniezioni di sostanze tossiche) **producevano lo stesso tipo di reazioni somatiche nell'organismo** (tra cui ingrossamento della corteccia surrenalica, riduzione del timo e ulcere gastroduodenali)
- Reazioni **aspecifiche** che si sommavano agli eventuali effetti specifici della sostanza iniettata
- Stimoli ambientali nocivi (**stressors**) di diversa natura producono le stesse risposte somatiche nell'organismo

La Sindrome Generale di Adattamento

- Nel tentativo di far fronte alla minaccia esterna, l'organismo mette in atto delle risposte (fisiologiche e comportamentali) per annullare o ridurre l'impatto dello stressor e ripristinare l'omeostasi
- **Stress:** insieme delle reazioni di natura fisiologica che vengono attuate dall'organismo per far fronte a una minaccia



La Sindrome Generale di Adattamento



La risposta fisiologica viene generalmente divisa in 3 fasi:

1. Allarme

- Shock (diminuzione pressione sanguigna, battito cardiaco e tono muscolare)
- Contro-shock (produzione di adrenalina, aumento battito cardiaco)

2. Resistenza (forte uso di risorse energetiche)

3. Se si risolve il problema, lentamente si torna all'omeostasi e si riprende il normale funzionamento, altrimenti **Esaurimento** (risorse non più disponibili, possibilità di ammalarsi)

La Sindrome Generale di Adattamento

Risposta **fisiologica** da stress:

Reazioni **organizzate** che coinvolgono prevalentemente il **sistema nervoso simpatico** (parte del sistema nervoso autonomo) e il **sistema endocrino**:

1. Incremento dello stato di attivazione generale dell'organismo (**arousal**), aumento del **battito cardiaco** e attivazione più fine dei **processi sensoriali**
2. Mobilizzazione delle **risorse energetiche** (glucosio e acidi grassi), grazie all'azione dell'ormone **cortisolo**
3. **Spostamento delle risorse energetiche** nelle parti del corpo più importanti per affrontare la minaccia esterna (di solito **cervello e i sistemi muscolari maggiori**, *fight or flight response*)
4. **Riduzione delle funzioni fisiologiche** momentaneamente meno importanti (**sistema immunitario, sistema digerente**) in modo da non sprecare risorse

La Sindrome Generale di Adattamento

Critiche alla teoria di Selye:

1. Scarsa importanza data ai fattori psicologici
Ma ricordiamoci, era un endocrinologo!
2. Sostiene che ci siano sempre le stesse risposte fisiologiche in risposta agli stessi stressors
è davvero così?
tutte le persone reagiscono nello stesso modo agli stressors?

L'elaborazione psicologica

- Verso la metà del secolo scorso → si sposta il focus verso l'elaborazione psicologica
- Affinamento del concetto di stress psico-sociale importante per lo stress lavoro-correlato

Richard **Lazarus** (1966) e la **valutazione cognitiva**

Lazarus e la valutazione cognitiva

Importanza di come l'individuo **percepisce** e **valuta** gli stimoli ambientali in relazione a sé stesso

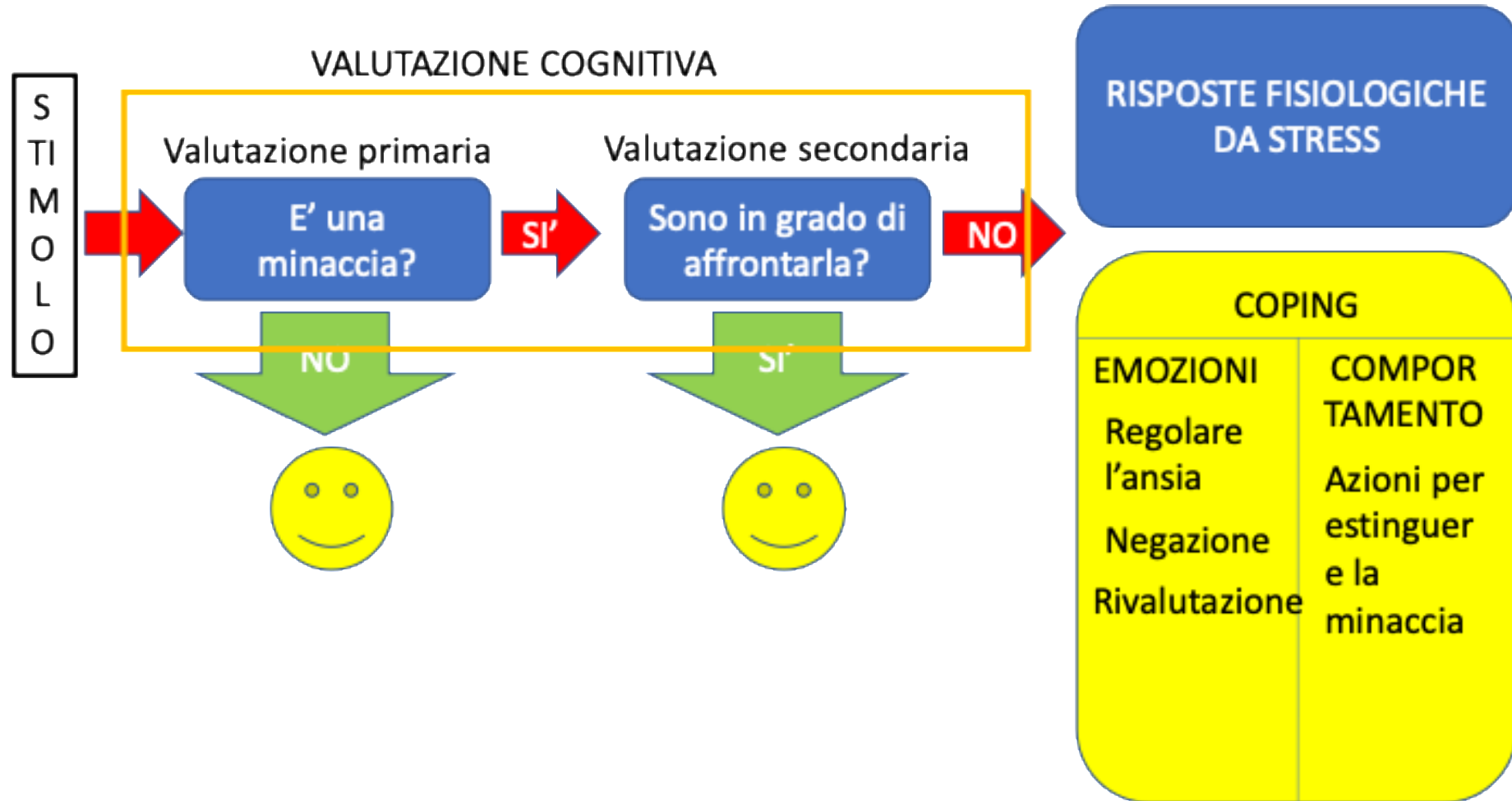
Due concetti fondamentali:

1. **Cognitive appraisal** (*valutazione cognitiva*)
2. **Coping**

da *colaphus/kolaphos* = colpire

risposte cognitive e comportamentali per **gestire** (controllare, tollerare e ridurre) le situazioni stressanti

Lazarus e la valutazione cognitiva



Lazarus e la valutazione cognitiva

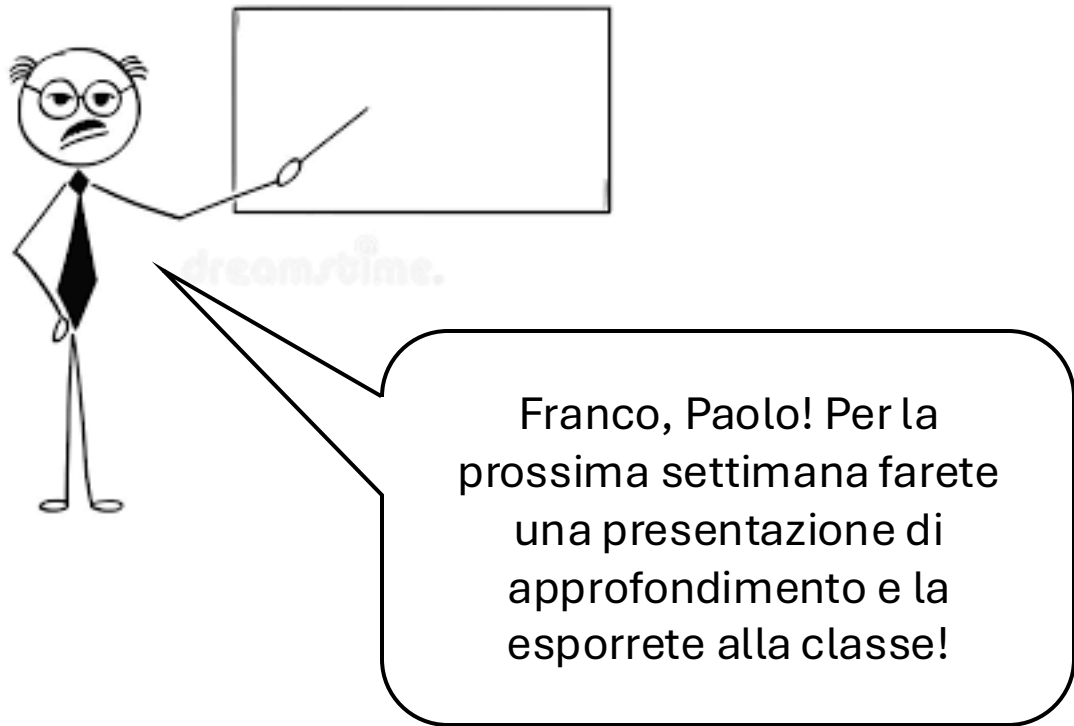
- Importanza delle **differenze individuali** nelle risposte da stress
 - Percezione degli stimoli esterni
 - Credenze rispetto a sé stessi
- Persone diverse possono valutare diversamente lo stesso stimolo ambientale (***variabilità interindividuale***)
- La stessa persona può valutare diversamente lo stesso stimolo in momenti diversi della propria vita (***variabilità intraindividuale***)

LO STRESS

Lazarus e la valutazione cognitiva

Esempio di valutazione cognitiva e differenze interindividuali

Franco e Paolo sono compagni di scuola.



FRANCO



PAOLO

Lazarus e la valutazione cognitiva

Esempio di valutazione cognitiva e differenze interindividuali



FRANCO

«Una presentazione davanti alla classe?
Ma è terribile! Mi prenderanno tutti in
giro!»

«Non sono bravo a parlare in pubblico, e
in più non conosco bene l'argomento»

«Sento già il cuore che mi batte
fortissimo»

«Va bene, ecco cosa posso fare...
Cercherò di studiare tantissimo
l'argomento, alla fine ho una settimana a
disposizione. Poi potrei esercitarmi
parlando di fronte ai miei genitori e ai miei
amici»

Che tipo di valutazione è?
Qual è l'esito?

Che tipo di valutazione è?
Qual è l'esito?

Che risposta è?

Che tipo di Coping sta
mettendo in atto Franco?

Lazarus e la valutazione cognitiva

Esempio di valutazione cognitiva e differenze interindividuali



PAOLO

«Una presentazione davanti alla classe?
Che bella sfida! Poi su mio argomento
preferito, non vedo l'ora di parlarne!»

Che tipo di valutazione è?
Qual è l'esito?

Lazarus e la valutazione cognitiva

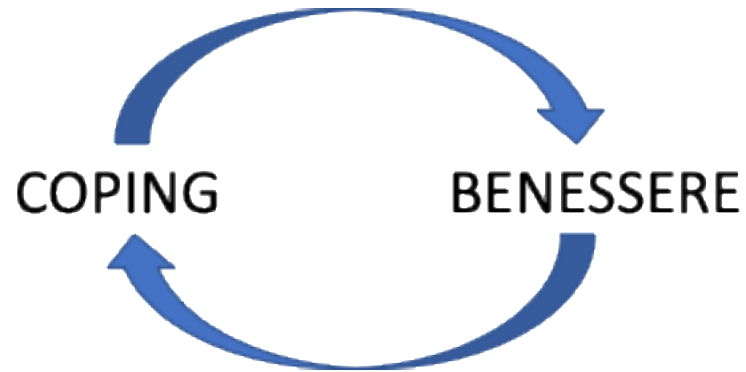


Tornando a Franco...

Se la presentazione andrà bene e Franco non solo vedrà che nessuno lo prende in giro, ma riceverà anche feedback positivi, allora, la prossima volta che il professore gli richiederà un compito simile la sua valutazione cognitiva potrebbe essere molto diversa → **variabilità intraindividuale**

La buona riuscita della presentazione sarà favorita dallo **stile di coping** che Franco ha adottato

Il coping



Coping → Benessere (strategie di coping efficaci portano al benessere)

Benessere → Coping (le persone con maggiore benessere usano strategie di coping maggiormente efficaci)

Il coping

- Coping **adattivo** vs. **non adattivo** (positivo vs. negativo)
- **Strategie adattive**
 - Coping proattivo (in previsione di un evento stressante)
 - Ricerca supporto sociale
 - Dare significato alla situazione stressante
 - Umore
- **Strategie non adattive**
 - Riducono il sintomo ma non il problema
 - Efficaci solo nel breve termine
 - Esempi:
 - Evitamento
 - Uso di sostanze per 'non pensarci'

Lo Stress Lavoro-Correlato: Definizioni

- ‘Reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifestano quando le richieste lavorative non sono commisurate alle capacità, alle risorse o alle esigenze dei lavoratori’ (National Institute for Occupational Safety and Health, 1999)
- ‘Lo stress si manifesta quando le persone percepiscono uno **squilibrio** tra le richieste avanzate nei loro confronti e le risorse a loro disposizione per far fronte a tali richieste’ (Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro, 2000)

Lo Stress Lavoro-Correlato: Definizioni

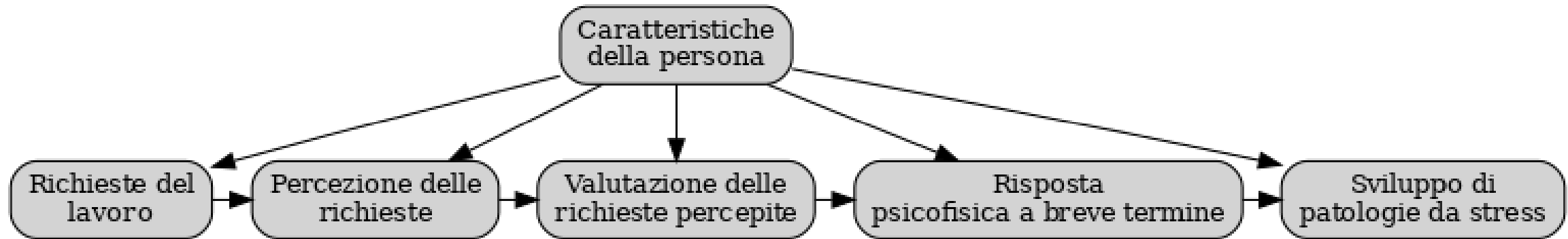
- Uno stato che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali e che deriva dal fatto che le persone **non si sentono in grado** di superare i gap rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti.

L'individuo è capace di reagire alle pressioni a cui è sottoposto nel breve termine, e queste possono essere considerate positive, ma di fronte a una **esposizione prolungata a forti pressioni** egli avverte grosse difficoltà di reazione' (Accordo Europeo 8 Ottobre 2004)

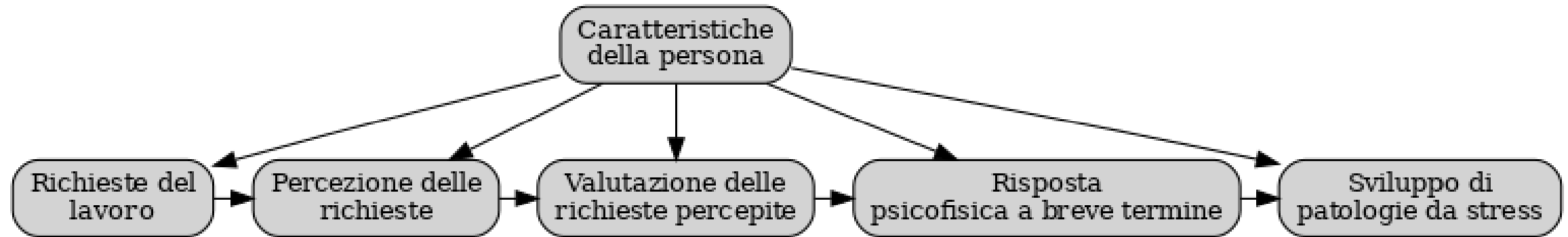
Lo Stress Lavoro-Correlato: Definizioni

- Elementi comuni:
 - Risposta fisica + psicologica
 - Interazione tra le **richieste del lavoro** e le **caratteristiche personali** (capacità, risorse, esigenze)
 - Importanza della **percezione** delle richieste e delle caratteristiche personali

Lo Stress Lavoro-Correlato



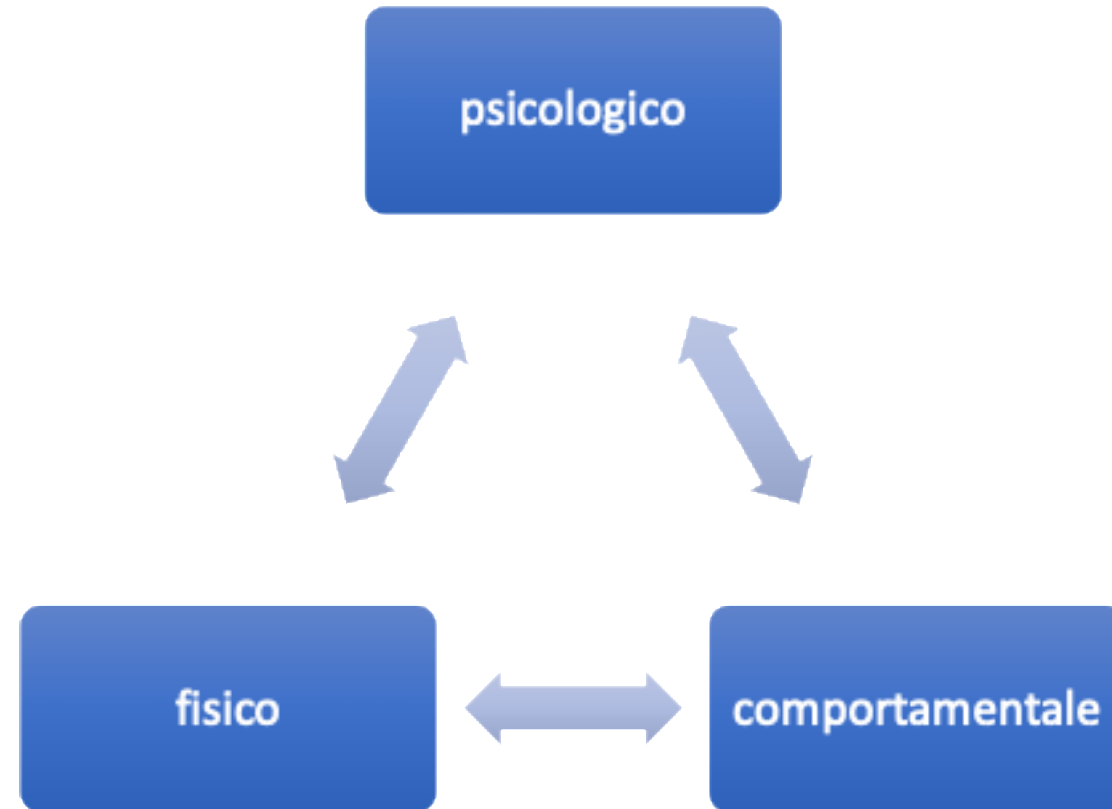
Lo Stress Lavoro-Correlato



- Sul piano empirico, sono 3 gli elementi che vengono analizzati:
 - le richieste del Lavoro, dette **stressor**, ossia gli antecedenti dello stress
 - la risposta psicofisica, detta **strain**, di solito concettualizzata a lungo termine
 - le caratteristiche della persona, fattori in grado di alterare la relazione tra *stressor* e *strain*
- E le percezioni delle richieste?
 - le richieste solitamente valutate tramite questionari self-report, quindi quello che otteniamo non è solo un dato oggettivo ma anche un dato che riflette le valutazioni dei lavoratori

Lo Strain

Tre tipi di strain:



Lo Strain

- Strain **psicologico**
 - Elevata insoddisfazione lavorativa
 - Frustrazione
 - Irritabilità
 - Ansia
 - Depressione
 - Pensiero ossessivo
 - Ecc.

Lo Strain

- Strain **psicologico: ansia**
- emerge di solito come conseguenza della credenza di non avere il controllo della situazione
- a lungo andare possono svilupparsi patologie conclamate della sfera ansiosa
- riguarda la sfera emotiva ma può presentare manifestazioni cognitive, fisiche e comportamentali (es vertigini, dolore al petto, irritabilità, disturbi del sonno...)

Lo Strain

- Strain **psicologico: depressione**
- Forme sottosoglia:
 - pessimismo
 - mancanza di speranze per il futuro
 - senso di colpa
 - mancanza di interesse nelle attività quotidiane
- Forme cliniche
 - sentimenti di disperazione estrema
 - ideazione suicidaria

Lo Strain: il Burnout

Un caso particolare di strain psicologico: il **Burnout**

- Burnout (Maslach, 1982), *prevalentemente* nelle *helping profession* (infermieri, assistenza anziani, insegnanti, vigili del fuoco, assistenti sociali, ecc.)
- Esteso successivamente a **tutte le professioni in cui si è a contatto con l'utenza**
- Dovuto a stress cronico
- Legato specificatamente alla dimensione «**rapporto con l'utenza**»

Lo Strain: il Burnout

Tre sintomi principali (Maslach, 1982):

- **Esaurimento:** fatica psicofisica e senso di essere svuotati
- **Cinismo:** atteggiamento di distacco verso l'attività lavorativa
- **Ridotta efficacia:** sensazione di non essere in grado di dare un contributo al lavoro

Lo Strain: il Burnout

Processo graduale in cui possiamo identificare tre fasi (Maslach, 1982):

- Situazione di **sovraccarico** (divario tra richieste e risorse disponibili) → **stress cronico** incrementato dal continuo contatto con la gente → **esaurimento emotivo**
- Reazione allo stress con **atteggiamenti distaccati** per non farsi coinvolgere ulteriormente → **spersonalizzazione**
- Emerge la sensazione di **ridotta realizzazione professionale**, con conseguente **abbassamento dell'autostima**

Lo Strain: il Burnout

ICD-11 (International Classification of Diseases, 2018)

*Burn-out is a syndrome conceptualized as resulting from chronic workplace stress that has not been successfully managed. It is characterized by three dimensions: 1) feelings of energy depletion or exhaustion; 2) increased mental distance from one's job, or feelings of negativism or cynicism related to one's job; and 3) reduced professional efficacy. Burn-out refers specifically to phenomena in the **occupational context** and should not be applied to describe experiences in other areas of life*

- E' un “*occupational phenomenon*”, non una patologia o condizione medica (WHO, 2019)
 - **Problema organizzativo!**

Lo Strain: il Burnout

Critiche recenti alla teoria di Maslach:

- La componente «Ridotta efficacia» è spesso molto debole
- «Cinismo» e «Ridotta efficacia lavorativa» non necessariamente componenti del burnout, ma fattori associati
 - Cinismo = strategia di coping per affrontare situazioni particolarmente stressanti
 - Ridotta efficacia = conseguenza del burnout
- L'unica componente «core» del burnout sarebbe quindi l'esaurimento
- Forte sovrapposizione tra burnout e depressione, sono veramente costrutti diversi?

Lo Strain: il Burnout

Come valutare il Burnout:

- **Maslach Burnout Inventory (MBI)**
 - 22 item (varie versioni con numero item diverso)
 - 3 sottoscale:
 - Esaurimento Emotivo;
 - Depersonalizzazione;
 - Realizzazione Personale.
- **Burnout Assessment Tool (BAT)**
 - 23 item
 - 4 sottoscale:
 - Esaurimento
 - Distanza mentale dal lavoro
 - Compromissione delle capacità emotive
 - Compromissione delle capacità cognitive

Lo Strain: il Burnout

- Maslach Burnout Inventory (MBI)

Domande	Quanto spesso?
1. Mi sento coinvolta/o emotivamente nel mio lavoro	0 1 2 3 4 5 6
2. Alla fine di una giornata lavorativa mi sento un oggetto	0 1 2 3 4 5 6
3. Mi sento stanca/o sin dal mattino all'idea di dover affrontare un altro giorno di lavoro	0 1 2 3 4 5 6
4. Mi immedesimo facilmente nei sentimenti dei miei pazienti	0 1 2 3 4 5 6
5. Mi accorgo di trattare alcuni pazienti come degli oggetti	0 1 2 3 4 5 6
6. Lavorare con la gente tutto il giorno per me è un vero stress	0 1 2 3 4 5 6
7. Affronto molto bene i problemi dei miei pazienti	0 1 2 3 4 5 6
8. Mi sento consumata/o dal mio lavoro	0 1 2 3 4 5 6
9. Mi sento positivamente influenzato dal vissuto degli altri nel mio lavoro	0 1 2 3 4 5 6
10. Sono diventata/o più insensibile verso gli altri da quando faccio questo lavoro	0 1 2 3 4 5 6
11. Mi preoccupa che questo lavoro mi stia indurendo	0 1 2 3 4 5 6

12. Mi sento piena/o di energia	0 1 2 3 4 5 6
13. Mi sento molto frustrata/o dal mio lavoro	0 1 2 3 4 5 6
14. Non mi interessa quello che succede ai miei pazienti	0 1 2 3 4 5 6
15. Mi sembra di lavorare troppo	0 1 2 3 4 5 6
16. Lavorare a diretto contatto con la gente è molto stressante	0 1 2 3 4 5 6
17. Riesco facilmente a creare un'atmosfera rilassata con i miei pazienti	0 1 2 3 4 5 6
18. Mi sento esaurita/o dopo una giornata di lavoro a contatto con i pazienti	0 1 2 3 4 5 6
19. Ho avuto molte gratificazioni da questo lavoro	0 1 2 3 4 5 6
20. Mi sento sul ciglio del baratro	0 1 2 3 4 5 6
21. Nel mio lavoro affronto i problemi emotivi con molta calma	0 1 2 3 4 5 6
22. Mi sembra che i pazienti si sfoghino con me dei loro problemi	0 1 2 3 4 5 6

Età:.....Sesso: F/M.....MMG dal.....

Legenda:

Mai = 0 Qualche volta l'anno= 1 Una volta al mese = 2 Qualche volta al mese = 3
 Una volta la settimana = 4 Diverse volte la settimana = 5 Tutti i giorni = 6

Lo Strain: il Burnout

- **Maslach Burnout Inventory (MBI)**

Interpretazione:

(da consegnare separatamente)

Esaurimento emotivo : Domande 1,2,3,6,8,13,14,16,20

Totale inferiore a 17: basso

Totale tra 18 e 29: moderato

Totale superiore a 30: alto

Depersonalizzazione: Domande 5,10,11,15,22

Totale inferiore a 5: bassa

Totale tra 6 e 11: moderata

Superiore a 12: alta

Gratificazione personale: Domande 4,7,9,12,17,18,19,21

Totale superiore a 40 : bassa

Totale tra 34 e 39: moderata

Totale inferiore a 36

Grado di burn out	Alto	Moderato	Basso	Domande
Esaurimento emotivo	> 30	18-29	<17	1,2,3,6,8,13,14,16,20
Depersonalizzazione	>12	6-12	<5	5,10,11,15,22
Gratificazione personale	<36	34-39	>40	4,7,9,12,17,18,19,21

Lo Strain

- **Strain fisico**
 - Emicrania
 - Disturbi gastrointestinali
 - Disturbi del sonno
 - Malattie cardiovascolari
 - Disturbi dermatologici
 - Allergie
 - Ecc.

Lo Strain

- **Strain comportamentale**
 - Uso di sostanze (alcol, tabacco, droghe, farmaci)
 - Disturbi della sfera sessuale
 - Disturbi dell'alimentazione
 - Comportamenti sociali devianti (aggressività o isolamento)
 - Assenteismo
 - Presentismo
 - Comportamenti controproduttivi per l'organizzazione
 - Sabotaggi
 - Furti
 - Violenza fisica e verbale
 - Inganni nella gestione dei tempi

Lo Strain

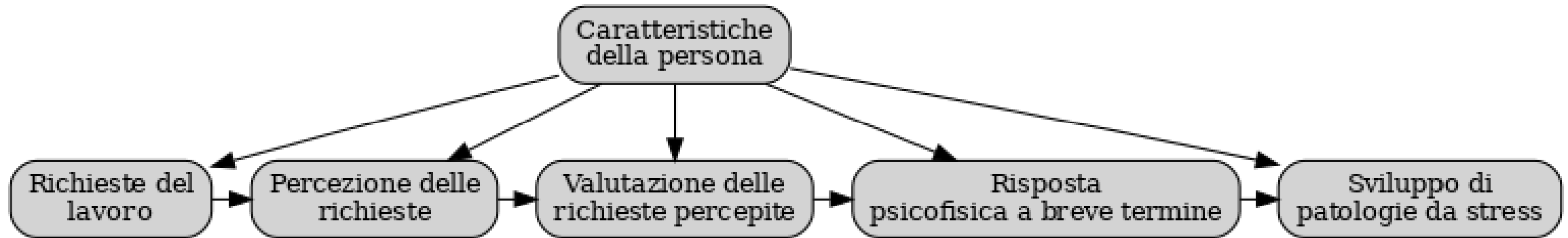
- **Strain comportamentale**
 - Comportamenti controproduttivi per l'organizzazione
 - Atti intenzionali compiuti dai lavoratori che causano deficit di produttività, disagio a persone o gruppi, danni materiali e di immagine all'organizzazione
 - La ricerca ha mostrato che c'è una relazione tra certe caratteristiche del lavoro e i comportamenti controproduttivi: es. ruolo ambiguo e indefinito, ingiustizia organizzativa, situazioni di conflittualità interpersonale
 - La variabile interveniente sembra essere l'innescamento di stati affettivi negativi (rabbia, ansia, paura, ecc) in seguito all'esposizione a queste caratteristiche del lavoro

Lo Strain

- Comportamenti controproduttivi per l'organizzazione - **CWB-C** (Barbaranelli et al., 2013) estratto di alcuni items

	1 Mai	2	3	4	5 Ogni giorno
Ho sprecato di proposito materiali di lavoro di proprietà del mio datore di lavoro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ho sognato ad occhi aperti invece di lavorare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi sono lamentato/a per cose insignificanti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ho detto a persone esterne alla mia organizzazione che lavoro in un posto orrendo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ho eseguito di proposito il lavoro in maniera non corretta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sono arrivato/a al lavoro in ritardo senza autorizzazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Non sono andato/a al lavoro comunicando di essere ammalato/a quando invece stavo bene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ho danneggiato di proposito un pezzo di un'apparecchiatura o di un'altra proprietà	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lo Stress Lavoro-Correlato



- La ricerca nella psicologia del lavoro ha evidenziato che alcune caratteristiche del lavoro sono stressanti per la maggior parte delle persone
- In questi casi la **variabilità individuale** (caratteristiche delle persone) si esprime in termini di **entità di strain** → per alcuni sarà maggiore, per altri minore, ma comunque significativo
- I **fattori primari** nello spiegare la reazione da **stress lavoro-correlato** vanno **ricercati nell'ambiente** di lavoro piuttosto che nelle caratteristiche della persone

I rischi psicosociali

alcune caratteristiche del lavoro sono stressanti per la maggior parte delle persone

è su di queste caratteristiche che deve concentrarsi la prevenzione dello stress

FATTORI DI RISCHIO

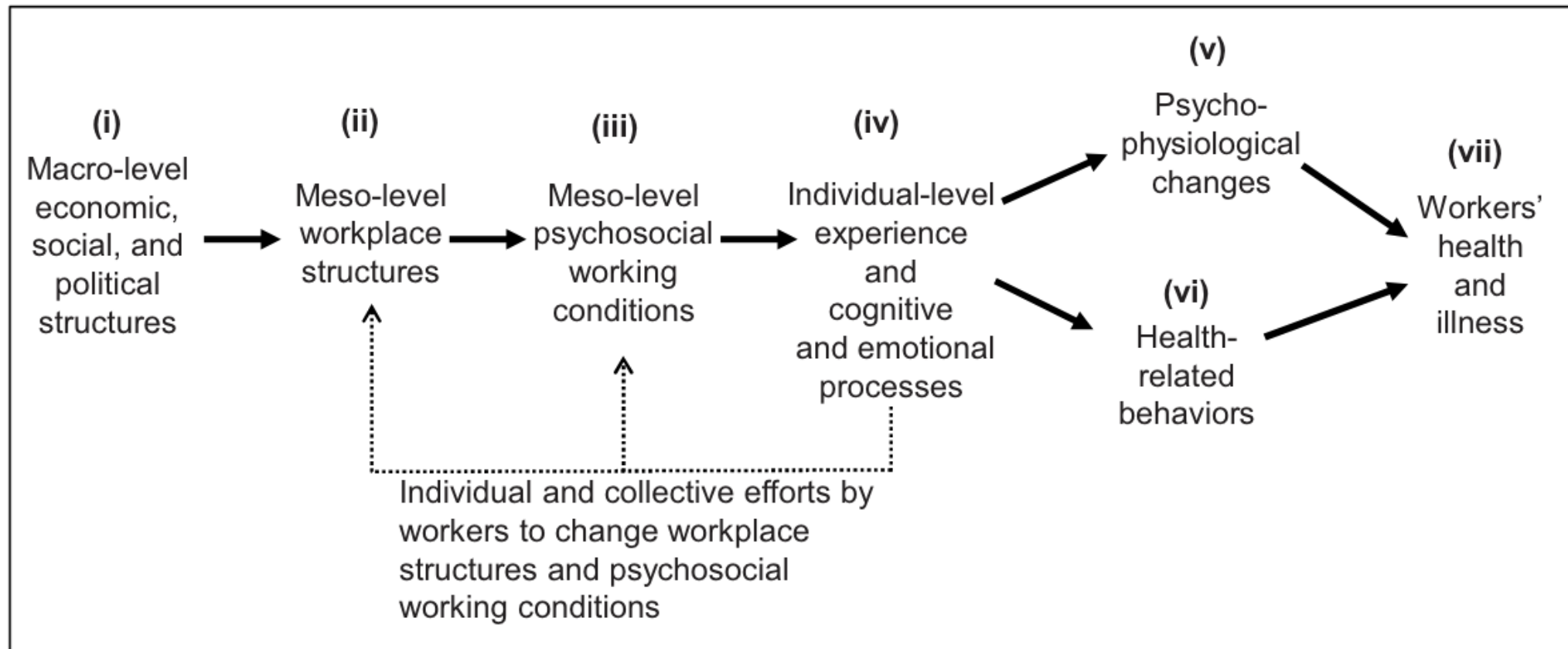


RISCHI TRADIZIONALI

RISCHI PSICOSOCIALI

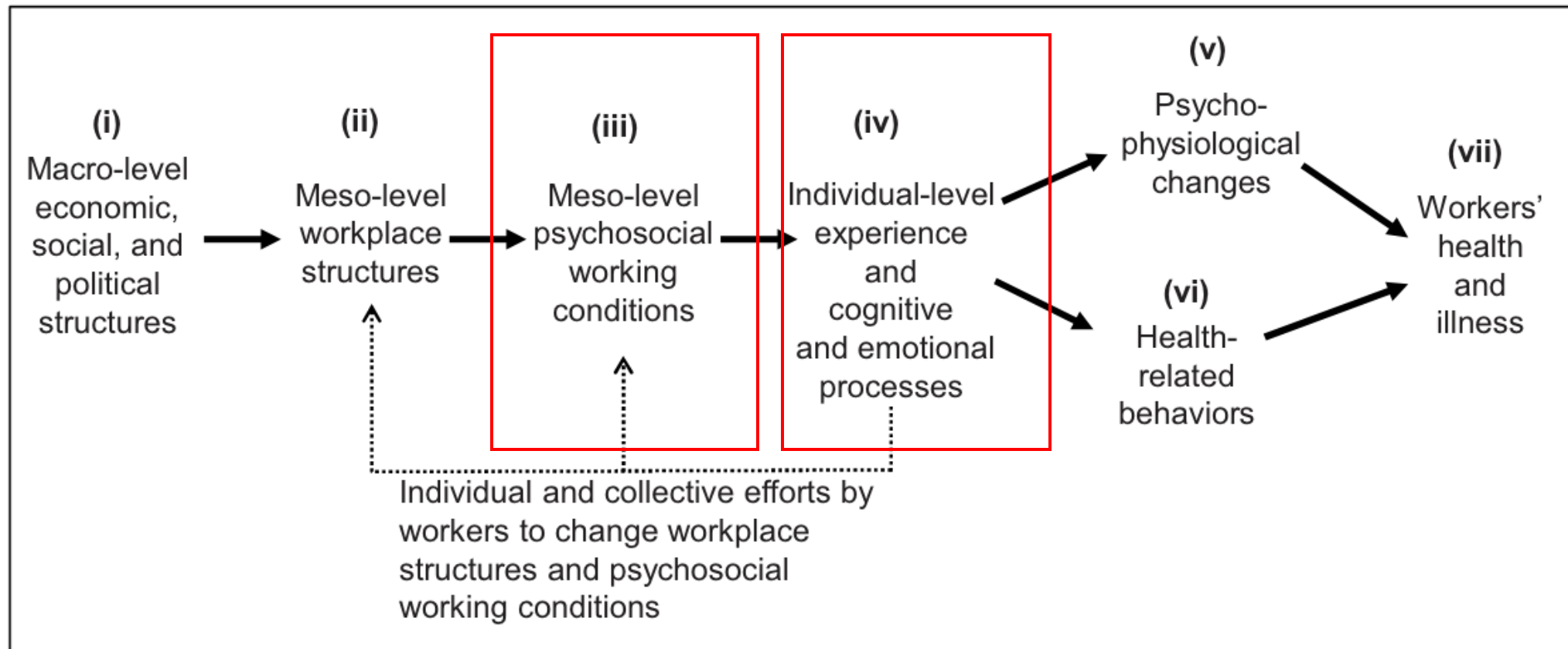
I rischi psicosociali

Rugulies, R. (2019). What is a psychosocial work environment? *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 45(1), 1–6. <https://www.jstor.org/stable/26567054>



I rischi psicosociali

Rugulies, R. (2019). What is a psychosocial work environment? *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 45(1), 1–6. <https://www.jstor.org/stable/26567054>



I rischi psicosociali

Due aspetti definatori dei rischi psicosociali:

- **Trasversalità**
 - I rischi tradizionali di solito si concentrano su settori specifici, la gran parte dei rischi psicosociali invece possono trovarsi in tutti i settori occupazionali
- **Effetto** dei rischi sulla salute prevalentemente **indiretto**
 - mediato dallo stress

I rischi psicosociali

Natura e caratteristiche del lavoro

- Carico di lavoro
- Contenuti del lavoro/domande
- Orario di lavoro
- Controllo del lavoro

Contesto organizzativo e sociale

- Ruolo
- Cultura dell'organizzazione
- Sviluppo di carriera
- Relazioni interpersonali
- Giustizia organizzativa

Rischi relativi alla natura e alle caratteristiche del lavoro

CARICO DI LAVORO

- Riguarda le richieste che il lavoro pone alla persona
- Richieste quantitative: quantità di cose da fare e tempo a disposizione
- Richieste qualitative: complessità del Lavoro rispetto alle capacità possedute

SOVRACCARICO DI LAVORO

Conseguenze avverse in caso di:

SOTTOCARICO DI LAVORO

LO STRESS

Rischi relativi alla natura e alle caratteristiche del lavoro

CONTENUTI DEL LAVORO

- Domande

DI TIPO COGNITIVO

DI TIPO EMOTIVO

DI TIPO FISICO

Rischi relativi alla natura e alle caratteristiche del lavoro

CONTENUTI DEL LAVORO

DI TIPO EMOTIVO

- Soprattutto nel settore dei Servizi
- Richiesta di modulare le proprie emozioni → dissonanza emotiva (non corrispondenza tra stati emotive esperiti e mostrati)
- Può portare a stress, esaurimento emotivo e insoddisfazione

Rischi relativi alla natura e alle caratteristiche del lavoro

CONTENUTI DEL LAVORO

DI TIPO COGNITIVO

- Elaborazione di informazioni
- Se domanda bassa in questo caso → monotonia, noia → rischio turnover e stress

Rischi relativi alla natura e alle caratteristiche del lavoro

CONTENUTI DEL LAVORO

DI TIPO FISICO

- Sostanziano il corrispondente tipo di rischio
- primariamente dirette all'apparato muscolo-scheletrico

Rischi relativi alla natura e alle caratteristiche del lavoro

ORARIO DI LAVORO

- aspetti più indagati per le conseguenze sulla salute

Lavoro a turni

Orario di lavoro
prolungato (> 48h)

Rigidità di orario

Imprevedibilità (es lavoro a
chiamata)

Rischi relativi alla natura e alle caratteristiche del lavoro

CONTROLLO SUL LAVORO

- Grado in cui il lavoratore ha la possibilità di prendere decisioni riguardo al proprio lavoro (es quando lavorare, come lavorare, dove lavorare, su quali compiti concentrarsi)
- Elevato controllo fattore protettivo per: bassa soddisfazione, turnover intention, stati affettivi negativi e disturbi psicosomatici

Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

RUOLO

- Si riferisce alle aspettative comportamentali che gli altri attori organizzativi trasmettono al lavoratore
- Due possibili disfunzioni:

CONFLITTO DI RUOLO

AMBIGUITÀ DI RUOLO

Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

RUOLO

CONFLITTO DI RUOLO

Devi essere più rapido

Ma dei essere anche più
accurato!



Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

RUOLO

CONFLITTO DI RUOLO

Devi portarmi quel
rapporto entro stasera



Ti ricordi che dovevi
aiutarmi con quel
progetto oggi pomeriggio?

Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

RUOLO

CONFLITTO DI RUOLO

Sovraccarico del ruolo



Troppe aspettative di comportamento trasmesse al lavoratore

Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

RUOLO

AMBIGUITÀ DI RUOLO

- Le informazioni trasmesse al lavoratore sui comportamenti attesi sono inadeguate (es confuse o troppo generiche)
- Non si conoscono i parametri in base ai quali verrà giudicata la propria performance.
- Incertezza sulle possibili conseguenze di certi comportamenti attesi

Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

RUOLO

AMBIGUITÀ DI RUOLO

- Esempi:

In un call center

Il lavoratore riceve istruzioni generiche: “Devi garantire la soddisfazione del cliente”.

Ma non viene chiarito *come* farlo: deve rispettare rigidamente lo script? Può concedere sconti? Può deviare dalla procedura?

→ Risultato: non sa quali comportamenti siano corretti, teme di sbagliare.

In un ufficio amministrativo

Il dipendente riceve il compito di “gestire la comunicazione con i fornitori”.

Non è chiaro se debba solo inoltrare email, negoziare prezzi, o decidere tempi di consegna.

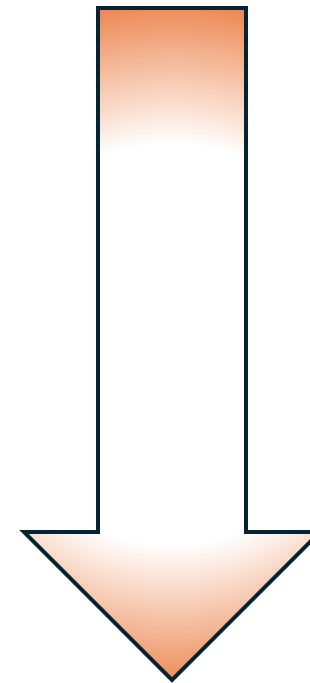
→ L'incertezza genera stress perché non sa fino a dove può spingersi senza rischiare conseguenze.

Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

RUOLO

- Anche la posizione gerarchica ricoperta nell'organizzazione costituisce un fattore di stress

Marmot (2004; 2017)



- patologie stress-correlate

+ patologie stress-correlate

Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

CULTURA ORGANIZZATIVA

- = Insieme condiviso di assunti come simboli, valori, ideologie, comportamenti, cose giuste da fare nell'organizzazione
- determina la comunicazione (formale/informale), il modo in cui il lavoro viene svolto, valori di riferimento (cosa è più importante qua?), strategie di management (es livello di pressione a cui vengono sottoposti i lavoratori)...
- Questi aspetti possono impattare sullo stress

Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

CULTURA ORGANIZZATIVA

Esempio di cultura organizzativa che impatta sullo stress

Scenario: Azienda di consulenza

La cultura organizzativa valorizza l'iper-disponibilità: chi resta in ufficio fino a tardi o risponde alle mail anche di notte viene considerato più motivato e “dedito al lavoro”.

Chi rispetta l'orario, invece, viene percepito come poco coinvolto o addirittura “svogliato”.

→ Impatto sullo stress:

I lavoratori si sentono costretti a essere sempre reperibili, con difficoltà a conciliare vita privata e lavoro.

Si sviluppano stress cronico, burnout e sensi di colpa nel prendersi pause.

Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

SVILUPPO DI CARRIERA

OPPORTUNITÀ DI PROMOZIONE

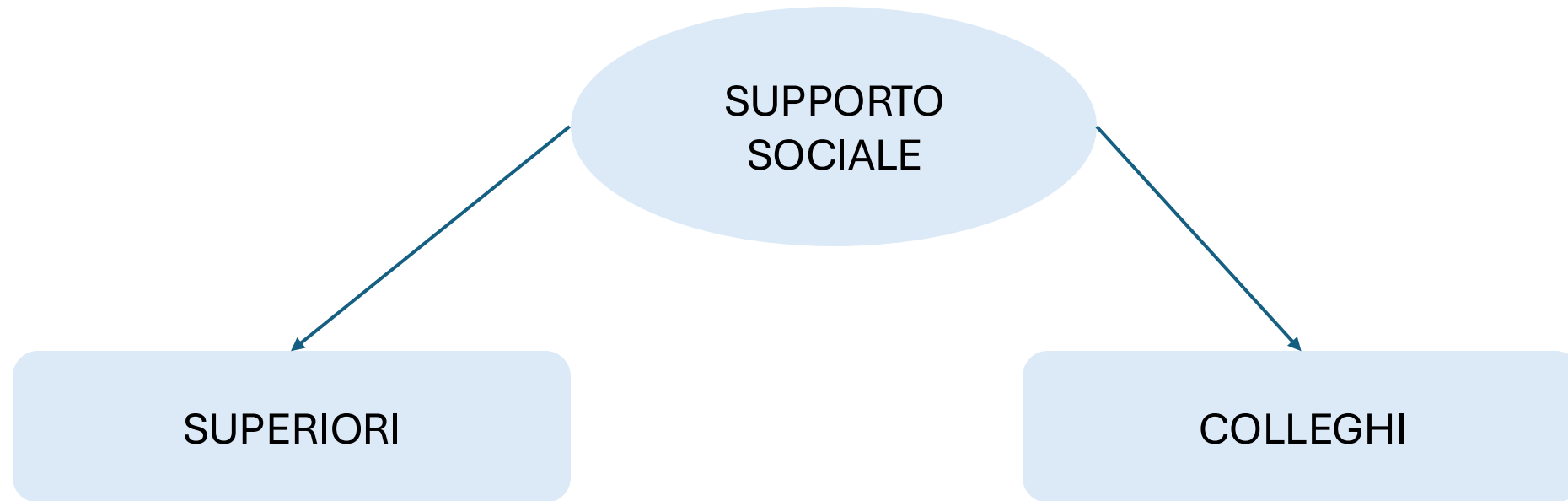
- Posizioni organizzative di status maggiore
- Opportunità di apprendimento e di sviluppo personale

INSICUREZZA LAVORATIVA

- Rischio più elevato di depressione
- Rischio più elevato di assenze prolungate

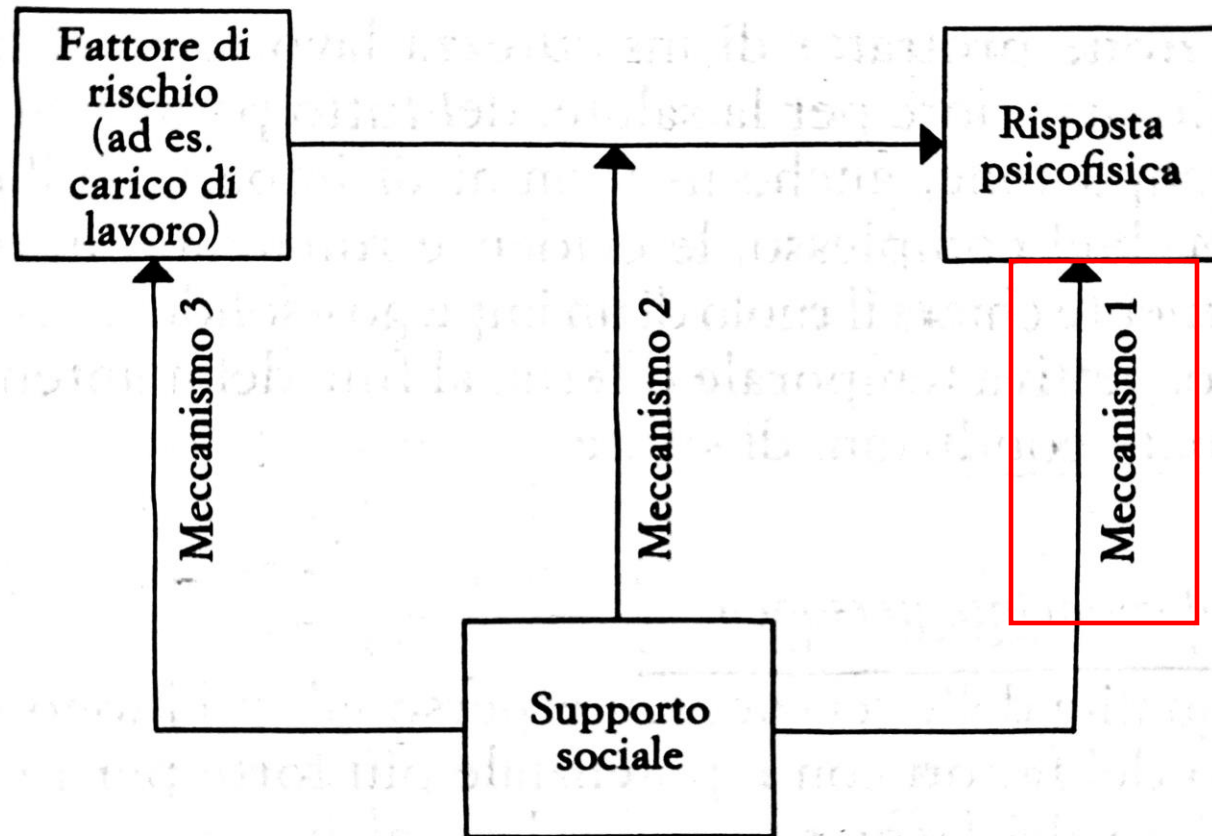
Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

RELAZIONI INTERPERSONALI



Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

RELAZIONI INTERPERSONALI

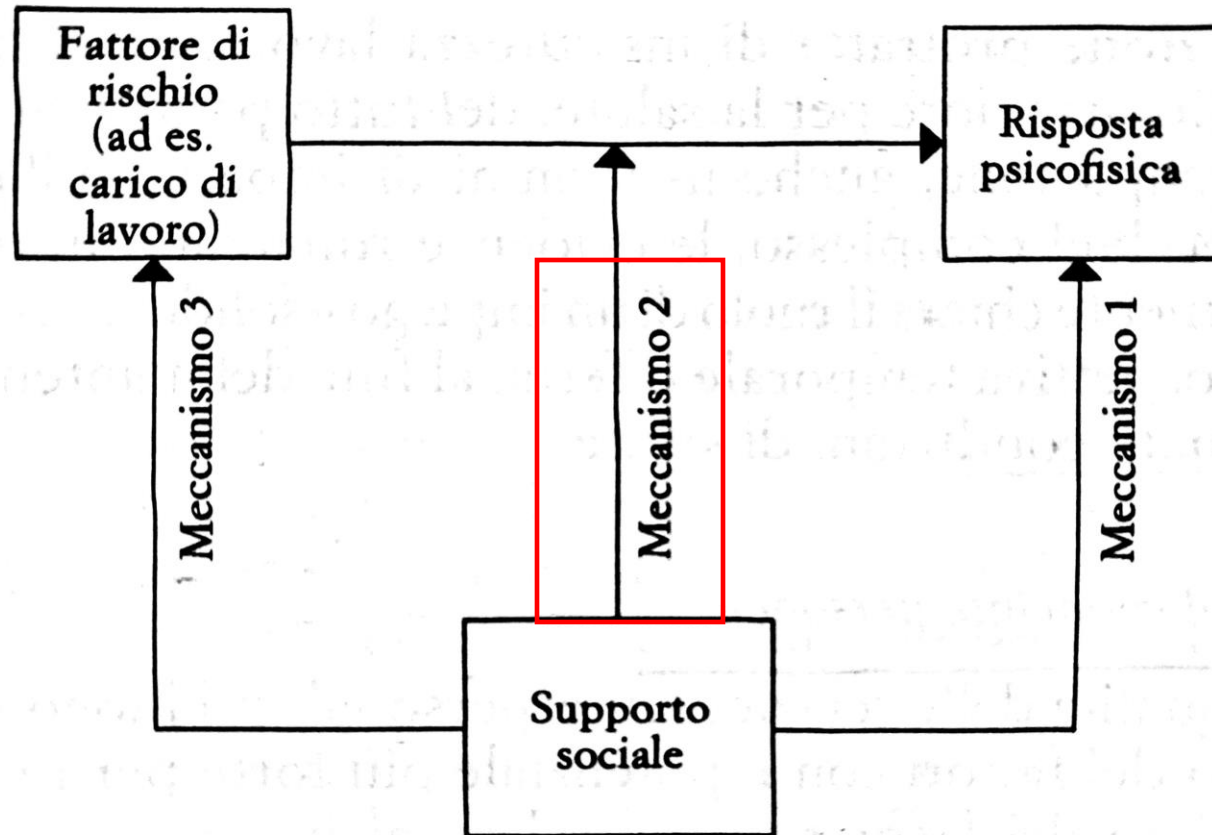


Meccanismo 1:

la mancanza di support sociale favorisce l'insorgere dello stress

Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

RELAZIONI INTERPERSONALI

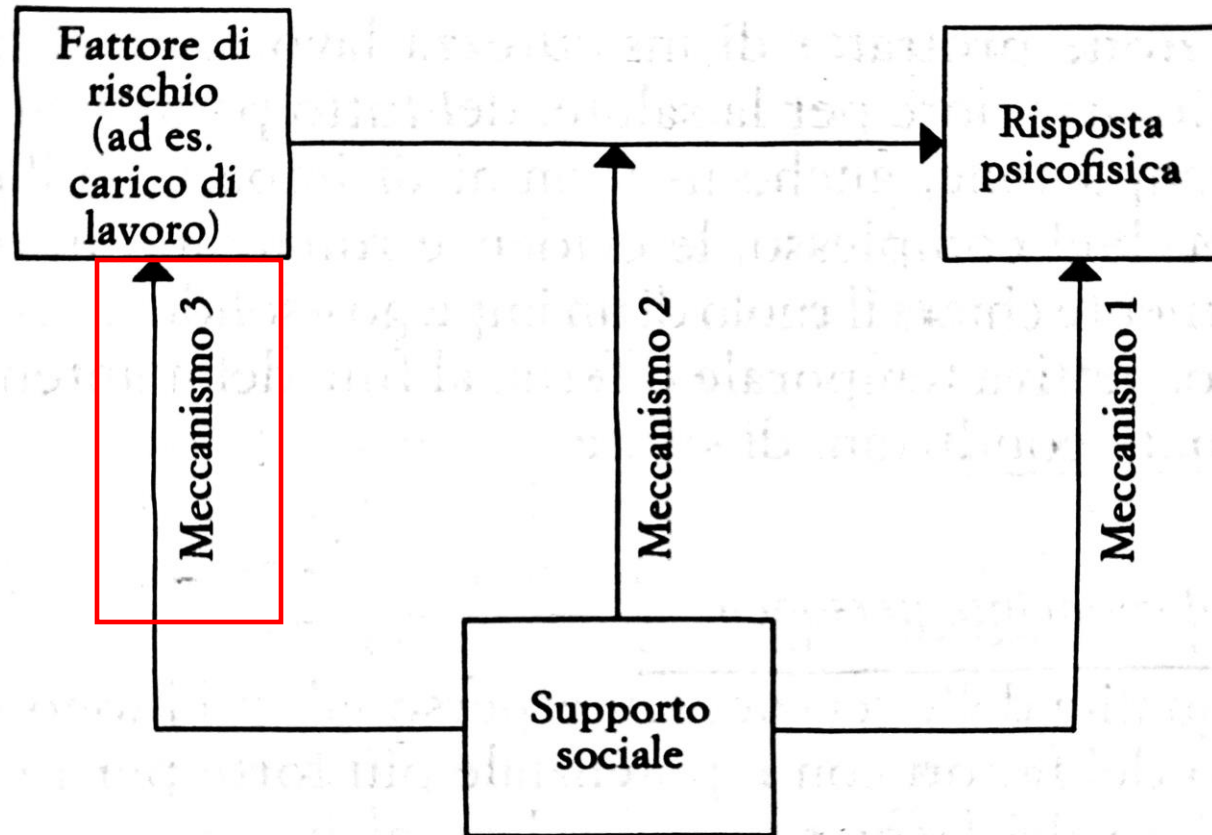


Meccanismo 2:

Il supporto sociale può moderare l'effetto dei fattori di rischio sulla salute

Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

RELAZIONI INTERPERSONALI



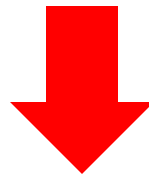
Meccanismo 3:

La percezione di una situazione di rischio può essere «attenuata» quando ci sono elevati livelli di supporto sociale

Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

RELAZIONI INTERPERSONALI: IL MOBBING

Una serie di **comportamenti ostili** condotti nei confronti di un lavoratore dal superiore o dai colleghi **reiterati frequentemente** (settimanalmente o quotidianamente) **per un periodo relativamente lungo di tempo** (es mesi)



Conseguenze: reazioni severe da stress, disturbi d'ansia, depressione, aumentato rischio di malattie cardiovascolari, dimissioni, comportamenti di tipo suicidario

Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

RELAZIONI INTERPERSONALI:

IL MOBBING

Validazione italiana dello Short Negative Acts Questionnaire (S-NAQ) (Balducci et. al, 2010)

Le sono state nascoste informazioni che influenzano la sua prestazione lavorativa

Sono state diffuse chiacchiere e dicerie nei suoi riguardi

È stato ignorato, escluso o emarginato

Sono state fatte osservazioni offensive sulla sua persona (ad es. sulle sue abitudini), sui suoi atteggiamenti o sulla sua vita privata

Le hanno fatto notare ripetutamente i suoi errori

Le sono stati fatti scherzi spiacevoli da persone con le quali non va d'accordo

la risposta viene data su una scala a 5 punti da 1 = Mai a 5 = Quotidianamente.

Fonte: *Negative Acts Questionnaire-revised* [Einarsen, Hoel e Notelaers 2009].

Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

RELAZIONI INTERPERSONALI:

IL MOBBING

Diritti del lavoratore vittima di mobbing:

- Art. 2087 c.c.: il quale consente di imputare direttamente, e in tutti i casi, la responsabilità del danno da mobbing al datore di lavoro, tenuto a garantire l'integrità psicofisica dei propri dipendenti
- Decreto legislativo n.81/2008: il quale impone ai datori di lavoro di adottare misure preventive per prevenire il mobbing e di intervenire tempestivamente in caso di emergenza
- Legge n. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori): sancisce il diritto dei lavoratori a lavorare in un ambiente rispettoso della loro integrità psicofisica e vieta qualsiasi forma di discriminazione e molestia, compreso il mobbing.
- Codice delle pari opportunità tra uomo e donna: i cui articoli sono specificatamente dedicati al contrasto delle discriminazioni nei luoghi di lavoro;

Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

RELAZIONI INTERPERSONALI:

IL MOBBING

Diritti del lavoratore vittima di mobbing:

- Testo Unico per la sicurezza sul lavoro: il quale, all'art.28, impone di considerare tra i rischi per la salute dei lavoratori anche quelli derivanti da condizioni di stress da lavoro-correlato;
- Decreto legislativo n.151/2015: ha introdotto il reato di “molestia morale” nel Codice penale, punendo chiunque commetta atti persecutori o vessatori nei confronti di un lavoratore ed esponendo i responsabili al rischio di risarcimento dei danni provocati.
- Fondo di Solidarietà per le Vittime di Mobbing: offre supporto economico e psicologico alle persone che hanno subito violenza psicologica sul lavoro.

Rischi relativi al contesto organizzativo e sociale

RELAZIONI INTERPERSONALI:

IL MOBBING

Diritti del lavoratore vittima di mobbing:

- I danni psicofisici causati dal mobbing vengono considerati come danni che devono essere indennizzati dall'INAIL, al pari di tutte le malattie professionali (Cass. n. 8948/2020)

Fattori di rischio psicosociale: esercizio

- **Contesto**

GlobalService è un'azienda di servizi con circa 80 dipendenti. Negli ultimi anni ha ampliato molto il numero di clienti, ma non ha aumentato il personale.

- **Situazioni descritte**

- I dipendenti ricevono spesso istruzioni poco chiare sui compiti (a volte troppo generiche, a volte contraddittorie).
- La direzione spinge molto sui risultati e richiede straordinari frequenti, lodando chi è sempre disponibile anche di sera e nel weekend.
- I dipendenti hanno scarso potere decisionale: devono attenersi rigidamente alle direttive, anche se poco sensate.
- I rapporti tra colleghi sono peggiorati: alcuni competono tra loro per ottenere riconoscimenti, altri si lamentano di favoritismi.
- Molti lavoratori hanno difficoltà a conciliare lavoro e vita privata, e alcuni hanno iniziato a mostrare sintomi di stress (insonnia, irritabilità).

Natura e caratteristiche del lavoro

- Carico di lavoro
- Contenuti del lavoro/domande
- Orario di lavoro
- Controllo del lavoro

Contesto organizzativo e sociale

- Ruolo
- Cultura dell'organizzazione
- Sviluppo di carriera
- Relazioni interpersonali
- Giustizia organizzativa