





DOTT. LUCAS MARIA GUTIERREZ - DIRETTORE SOCIALE ASL VARESE
DR.SSA PATRIZIA SPADIN - PRESIDENTE AIMA



Stress e dinamiche organizzative

Dott. Giovanni Brighenti
Psicologo, Psicoterapeuta, Formatore



Lo stress

Lo stress come definizione generale appare una:
“risposta difensiva non specifica dell’organismo alle pressioni ambientali e, secondo questa prospettiva, è una risposta adattiva, sia fisiologica che psicologica suscitata da una gran quantità di stimoli.”

Lo stress quindi è visto come un insieme di modificazioni che intervengono nell’organismo quando deve affrontare una situazione nuova e circostanza d’emergenza.



Queste modificazioni hanno una finalità precisa: permettono all'organismo di adattarsi a situazioni di disequilibrio determinando la **SINDROME DI ADATTAMENTO GENERALE (G.A.S.)**

Tale sindrome è costituita da tre fasi:

- **Allarme**: fase nella quale l'organismo si accorge di essere in una situazione di attivazione (il cui principale sintomo è l'ulcerazione dello stomaco) e viene messo in allarme il sistema neurovegetativo.
- **Resistenza**: si definisce come la capacità dell'organismo di funzionare nonostante lo stress.



Diagramma sindrome di adattamento generale





Ognuno, stabilendo qual è la sua soglia personale agli stressors dovrebbe trovare il ritmo di attività e di lavoro che è più adatto per lui.

Situazioni di troppa o troppo poca stimolazione, anche se opposte, provocano stati analoghi di tensione-ansia e depressione confusione.

La sindrome inoltre può essere scatenata tanto da esperienze spiacevoli quanto da situazioni di gioia e piacere che parimenti possono indurre nel soggetto le medesime alterazioni fisiche.



In conclusione si può affermare che una dose adeguata di stress aiuta l'organismo a reagire alle avversità della vita sia che siano di natura ambientale quindi lavoro, relazioni sociali, familiari sia a livello emotivo nel senso di rendere adeguate le risposte emozionali ai contesti di vita. Se lo stress invece è eccessivo e soprattutto **cronico** vengono poste le basi per le patologie da stress.



Coping

I meccanismi di coping (to cope = fare fronte) sono modelli di pensiero e conseguentemente di azione che implicano un comportamento adeguato ad un evento fortemente stressante. Generalmente i meccanismi di coping hanno una funzione cosciente ed indicano un basso grado di conflitto o di ambivalenza nei confronti di un pericolo o minaccia.

Esprimono perciò un senso maturo di rappresentazione della realtà, e tendono a preservare sia l'integrità fisica che psichica in maniera adeguata. Sono insomma comportamenti decisamente evoluti che permettono all'uomo di affrontare efficacemente le condizioni ed i contesti nei quali si trova a vivere.



Possibili indicatori di stress eccessivo

Sintomi e condizioni fisiche

- Cefalea
- Pressione arteriosa elevata
- Palpitazioni e disturbi del sonno
- Perdita d'appetito
- Secchezza della bocca
- Ulcera peptica
- Dolore toracico
- Diarrea
- Digrignamento dei denti
- Iperventilazione
- Lombalgia
- Asma e eruzioni cutanee
- Sudorazione eccessiva
- Orticaria

Sintomi psicologici

• **Disturbi dell'umore:**

- Depressione
- Rabbia o euforia eccessiva ed inappropriata
- Cambiamenti d'umore rapidi e drammatici
- Ansia

• **Disturbi del pensiero**

- Labilità attentiva
- Difficoltà di concentrazione
- Riduzione della memoria
- Confusione
- Paure irrazionali
- Mancanza di decisione e autoconsapevolezza
- Disorganizzazione
- Idee di danneggiamento di se stessi o di altri



Disturbi del comportamento

- Modificazioni dell'aspetto
- Trascuratezza nell'abbigliamento e nella cura della persona
- Movimenti anormali
- Agitazione, irrequietezza
- Camminare di continuo
- Mordersi le unghie (onicofagia)

Disturbi del linguaggio

- Balbuzie
- Parlare confusamente

Abitudini

- Abuso di farmaci
- Abuso di alcolici, the o caffè, sigarette
- Iperfagia, eccessi alimentari



stress emotivo

Definizione generale: lo stress emotivo è un insieme di sintomi, che hanno come risultato un inaridimento emotivo ed un affaticamento psicologico molto pervasivi. In questa condizione ci si scivola quasi inconsapevolmente. E' difficile riconoscerne i sintomi se non si è adeguatamente formati e molto spesso quando ci si rende conto di essere entrati in questa condizione è tardi perché i sintomi sono molto debilitanti. In particolare questo tipo di stress riguarda le professioni d'aiuto.



Viene spesso erroneamente interpretato come scarsa motivazione, incompetenza, fragilità psicologica. Il termine è stato introdotto in psicologia per la prima volta da Maslach (1982) per indicare una malattia professionale degli operatori d'aiuto. Oggi il suo campo di indagine si estende e diventa una patologia comportamentale a carico di tutte le professioni ad elevata implicazione relazionale.



Lo stress emotivo può essere definito come “Sindrome di esaurimento emozionale, di spersonalizzazione e di riduzione delle capacità professionali” che può presentarsi in soggetti che per mestiere si occupano degli altri e si esprime in una costellazione di sintomi quali somatizzazioni, apatia, eccessiva stanchezza, risentimento, incidenti”
Quali sono gli elementi principali che caratterizzano questa sindrome?

- L'affaticamento fisico ed emotivo,
- L'atteggiamento distaccato e apatico nei rapporti interpersonali;
- Il sentimento di frustrazione dovuto alla mancata realizzazione delle proprie aspettative professionali.

Recentemente è stato individuato un quarto sintomo:

- La perdita della capacità di controllo rispetto alla propria attività professionale, che porta a una riduzione del senso critico e quindi a una errata attribuzione di valenza



La sindrome dello stress emotivo è caratterizzata da particolari stati d'animo

- ansia,
- irritabilità,
- esaurimento fisico,
- panico,
- agitazione,
- senso di colpa,
- negativismo,
- ridotta autostima, empatia e capacità d'ascolto,
- somatizzazioni (emicrania, sudorazioni, insonnia, disturbi gastrointestinali, ecc.)



Le cause

Individuarne le cause è piuttosto difficile poiché si tratta di un fenomeno multidimensionale, influenzato da più fattori, sia di tipo oggettivo sia soggettivo. I fattori soggettivi sono particolarmente importanti, infatti persone diverse che condividono uno stesso ambiente lavorativo non tutte sviluppano la sindrome. Molto dipende dalla loro personalità, dalle strategie di coping, dalle esperienze precedenti, dalla resistenza allo stress e alle frustrazioni.

In generale tra le cause principali possiamo nominare:

- una eccessiva idealizzazione della professione,
- mansioni frustranti o inadeguate alle aspettative,



E l'operatore che si sente ad alto rischio, che può fare?

Innanzitutto deve potersi avvalere di esperti e specialisti del settore. Gli interventi devono

La formazione deve essere permanente: questo significa che non basta assistere a un paio di

Un'équipe non è un gruppo di rivali né di nemici e lo psicologo non è il capo: il gruppo lavoro

Con questo lavoro di équipe possono essere affrontate difficoltà personali e organizzative. E' fondamentale coinvolgere tutta la struttura, utilizzando tutte le risorse: contesto lavorativo, utenti, operatori, psicologi, dirigenti.



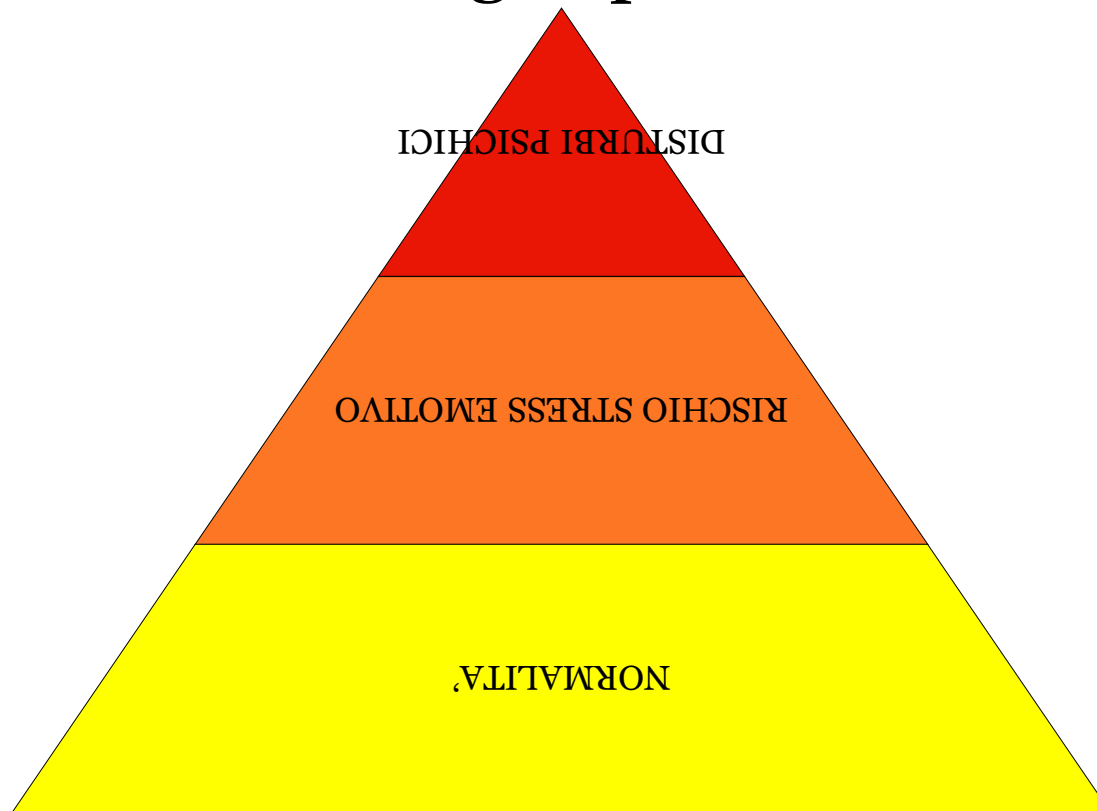
Differenze tra stress e stress emotivo

- Lo stress si caratterizza da un impegno lavorativo eccessivo.
- Nello stress le emozioni divengono eccessivamente reattive.
- Nello stress è primario il danno fisico.
- L'esaurimento nello stress intacca le energie fisiche.
- La depressione dello stress è prodotta dal bisogno del corpo di proteggere se stesso e conservare le proprie energie.
- Lo stress produce un senso di bisogno urgente e iperattività.
- Lo stress produce panico, fobie, e disordini di tipo ansioso.

- Lo stress emotivo è una forma di difesa caratterizzata dalla liberazione dei pensieri.
- Nello stress emotivo le emozioni vengono smorzate.
- Nello stress emotivo il danno emotivo è primario.
- L'esaurimento nello stress emotivo intacca gli stimoli e l'energia
- La depressione dello stress emotivo è causata dal dolore generato dalla perdita degli ideali e della speranza.
- Lo stress emotivo produce un senso di abbandono e disperazione.
- Lo stress emotivo produce paranoia, depersonalizzazione, e distacco.



Stress emotivo tra gli operatori della salute





La base

Vi si trovano coloro che sono in buona salute. Ci si dovrà occupare di prevenzione per coloro che, pur svolgendo un mestiere ad alto rischio di logoramento psicofisico, sono all'inizio della professione. Formare gli operatori in modo completo senza tralasciare di metterli in guardia sugli effetti collaterali della loro professione. Successivamente occorrerà metterli in grado di gestire le proprie energie e di auto-valutare le proprie condizioni psicofisiche, monitorandole nel tempo,



Lo stadio intermedio

Popolato da coloro che sono in una situazione di rischio di stress emotivo. Andrà predisposto quello che gli anglosassoni chiamano social support; esso consiste nella creazione di strutture psicologiche di ascolto, informazione, condivisione e consulenza. L'obiettivo di tale iniziativa consiste nell'evitare all'operatore in difficoltà quei sentimenti di vergogna ed isolamento tipici dell'individuo che si trova ad attraversare questa fase transitoria. Infatti, se non individuata per tempo, la situazione può degenerare velocemente verso la patologia mentale e la rapida perdita delle capacità di critica e giudizio, con la conseguente esclusione sociale.



L'apice

Composto da coloro che sono oramai vittime di una psicopatologia franca. Si dovrà pensare, ad identificarli, agganciarli e curarli, affinché non arrechino danni a se stessi e all'utenza.

Il tutto dovrà tendere a perseguire la guarigione dell'individuo, con l'obiettivo finale di favorire – laddove ve ne siano i presupposti - il reinserimento lavorativo e sociale del soggetto.



Lo stress emotivo e la professione di Operatore Socio Sanitario: la ricerca a Villa Giulia





Il seguente studio ha coinvolto 35 operatori occupati presso Villa Giulia, struttura socio assistenziale sita a Pianoro Vecchio (Bo).

Gli operatori socio sanitari coinvolti nella ricerca appartengono a due realtà lavorative diverse, 20 di loro hanno come datore di lavoro Villa Giulia Srl, 15 dipendono invece dalla cooperativa sociale CSA di Carpiche opera comunque nella struttura.

Nella ricerca quindi si sono tenute distinte le due popolazioni campione.



Analisi dei punteggi

Il questionario somministrato è l M.B.I. (*Maslach Burnout Inventory*) somministrato in forma anonima ai partecipanti. I punteggi ottenuti dai due gruppi sono stati standardizzati con la griglia per operatori sanitari, il cluster di raggruppamento di figure professionali più simili al profilo di operatore socio sanitario come suggerisce l'edizione italiana del volume della Maslach.

Quindi nel prospetto dei punteggi si avranno sia i punteggi grezzi che quelli appunto standard.



Categorizzazione dei punteggi grezzi

This image cannot currently be displayed.



Categorizzazione punteggi standard Servizi sanitari

This image cannot currently be displayed.



VILLA GIULIA

| MASLACH BURNOUT INVENTORY | ESAURIMENTO EMOTIVO | PUNT. | DEPERSONALIZZAZIONE | PUNT. | REALIZZAZIONE PROFESSIONALE | PUNT. |
|---------------------------|---------------------|-------|---------------------|-------|-----------------------------|-------|
| SCHEDA 1 | ALTO M | 24 | ALTO B | 5 | BASSO | 45 |
| SCHEDA 2 | ALTO M | 24 | ALTO B | 4 | BASSO | 40 |
| SCHEDA 3 | BASSO | 7 | ALTO B | 5 | BASSO | 47 |
| SCHEDA 4 | MEDIO | 19 | ALTO B | 6 | ALTO | 31 |
| SCHEDA 5 | BASSO | 2 | BASSO | 0 | ALTO | 27 |
| SCHEDA 6 | ALTO M | 24 | MEDIO B | 2 | BASSO | 42 |
| SCHEDA 7 | BASSO | 4 | BASSO | 1 | ALTO | 25 |
| SCHEDA 8 | BASSO | 12 | ALTO M | 6 | BASSO | 41 |
| SCHEDA 9 | BASSO | 4 | BASSO | 1 | BASSO | 42 |
| SCHEDA 10 | BASSO | 6 | ALTO M | 7 | ALTO | 29 |



| | | | | | | |
|-----------|---------|----|--------|---|-------|----|
| SCHEDA 11 | BASSO | 6 | BASSO | 0 | MEDIO | 38 |
| SCHEDA 12 | MEDIO B | 14 | BASSO | 0 | BASSO | 41 |
| SCHEDA 13 | BASSO | 2 | BASSO | 0 | BASSO | 48 |
| SCHEDA 14 | BASSO | 5 | ALTO M | 7 | MEDIO | 37 |
| SCHEDA 15 | BASSO | 6 | ALTO M | 6 | BASSO | 48 |
| SCHEDA 16 | MEDIO | 21 | ALTO B | 5 | BASSO | 43 |
| SCHEDA 17 | MEDIO | 21 | BASSO | 0 | BASSO | 42 |
| SCHEDA 18 | BASSO | 5 | ALTO M | 7 | BASSO | 48 |
| SCHEDA 19 | BASSO | 7 | BASSO | 0 | MEDIO | 35 |
| SCHEDA 20 | BASSO | 3 | BASSO | 1 | BASSO | 42 |



Punteggi standard

| TOTALI | ESAURIMENTO EMOTIVO | DEPERSONALIZZAZIONE | REALIZZAZIONE PROFESSIONALE |
|--------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| | ALTO 3 | ALTO 10 | ALTO 4 |
| | MEDIO 4 | MEDIO 1 | MEDIO 3 |
| | BASSO 13 | BASSO 9 | BASSO 13 |
| | CORREZIONE SERVIZI SANITARI | CORREZIONE SERVIZI SANITARI | CORREZIONE SERVIZI SANITARI |
| | ALTO 0 | ALTO 0 | ALTO 4 |
| | MEDIO 6 | MEDIO 5 | MEDIO 3 |
| | BASSO 14 | BASSO 15 | BASSO 13 |



| MASLACH BURNOUT INVENTORY | ESAURIMENTO EMOTIVO | PUNT. | DEPERSONALIZZAZIONE | PUNT | REALIZZAZIONE PROFESSIONALE | PUNT |
|---------------------------|---------------------|-------|---------------------|------|-----------------------------|------|
| SCHEDA 1 | BASSO | 4 | ALTO | 12 | BASSO | 46 |
| SCHEDA 2 | BASSO | 8 | ALTO M | 9 | ALTO | 32 |
| SCHEDA 3 | BASSO | 1 | ALTO M | 6 | BASSO | 43 |
| SCHEDA 4 | BASSO | 4 | BASSO | 0 | BASSO | 46 |
| SCHEDA 5 | BASSO | 1 | MEDIO B | 2 | BASSO | 40 |
| SCHEDA 6 | BASSO | 8 | BASSO | 1 | BASSO | 40 |
| SCHEDA 7 | MEDIO | 16 | BASSO | 1 | BASSO | 40 |
| SCHEDA 8 | BASSO | 13 | MEDIO B | 3 | BASSO | 48 |
| SCHEDA 9 | BASSO | 5 | BASSO | 0 | BASSO | 47 |
| SCHEDA 10 | BASSO | 8 | MEDIO B | 3 | MEDIO | 39 |
| SCHEDA 11 | BASSO | 8 | MEDIO B | 3 | BASSO | 42 |
| SCHEDA 12 | BASSO | 8 | MEDIO B | 3 | BASSO | 42 |
| SCHEDA 13 | BASSO | 3 | ALTO B | 5 | MEDIO | 37 |
| SCHEDA 14 | BASSO | 7 | BASSO | 0 | BASSO | 48 |
| SCHEDA 15 | BASSO | 8 | BASSO | 0 | MEDIO | 37 |



Punteggi standard

| TOTALE | ESAURIMENTO EMOTIVO | DEPERSONALIZZAZIONE | REALIZZAZIONE PROFESSIONALE |
|--------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| | ALTO 0 | ALTO 4 | ALTO 1 |
| | MEDIO 1 | MEDIO 5 | MEDIO 3 |
| | BASSO 14 | BASSO 6 | BASSO 11 |
| | CORREZIONE SERVIZI SANITARI | CORREZIONE SERVIZI SANITARI | CORREZIONE SERVIZI SANITARI |
| | ALTO 0 | ALTO 1 | ALTO 1 |
| | MEDIO 0 | MEDIO 2 | MEDIO 3 |
| | BASSO 15 | BASSO 12 | BASSO 11 |



Esaurimento emotivo

VILLA GIULIA

COOPERATIVA CSA

M.B.I.

ESAURIMENTO EMOTIVO

PUN

ESAURIMENTO EMOTIVO

PUN

CLASSI

ALTO (15%)

3

ALTO (0%)

0

MEDIO (20%)

4

MEDIO (7%)

1

BASSO (65%)

13

BASSO (93%)

14

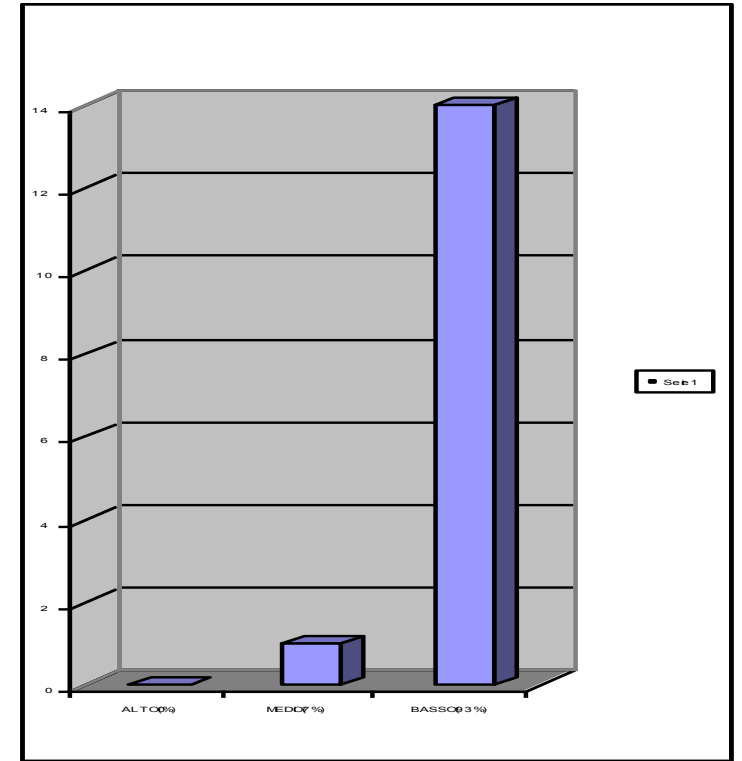
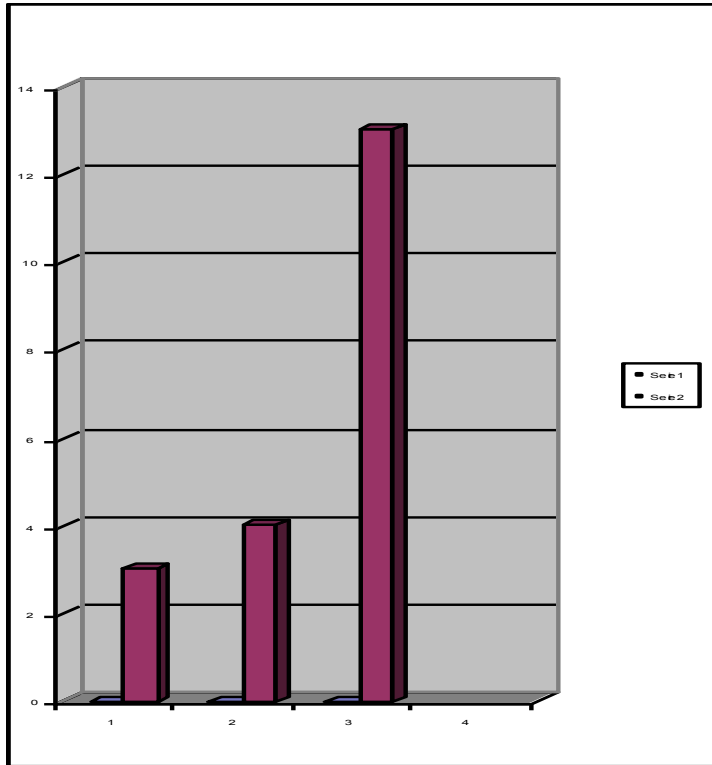
DIFFERENZE

ALTO +15%

MEDIO +13%

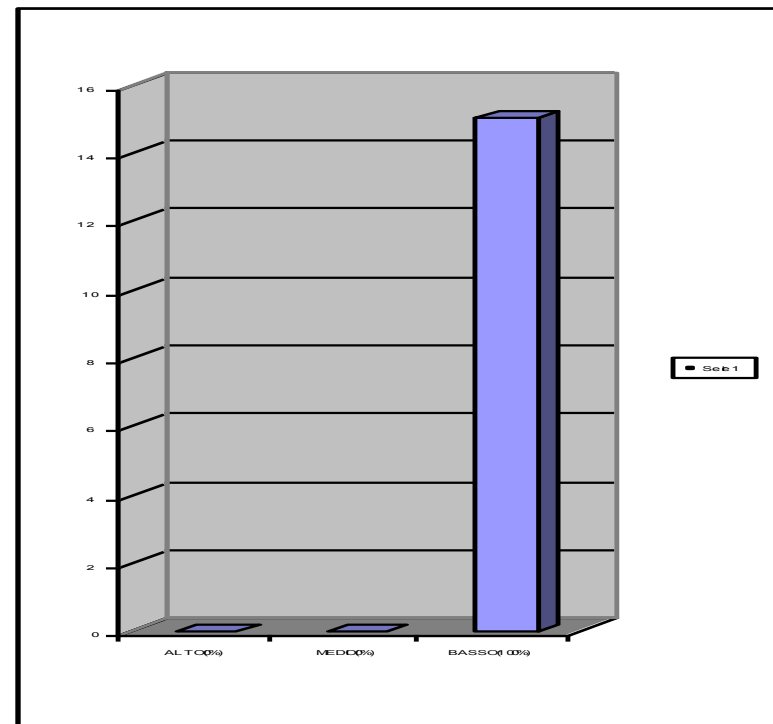
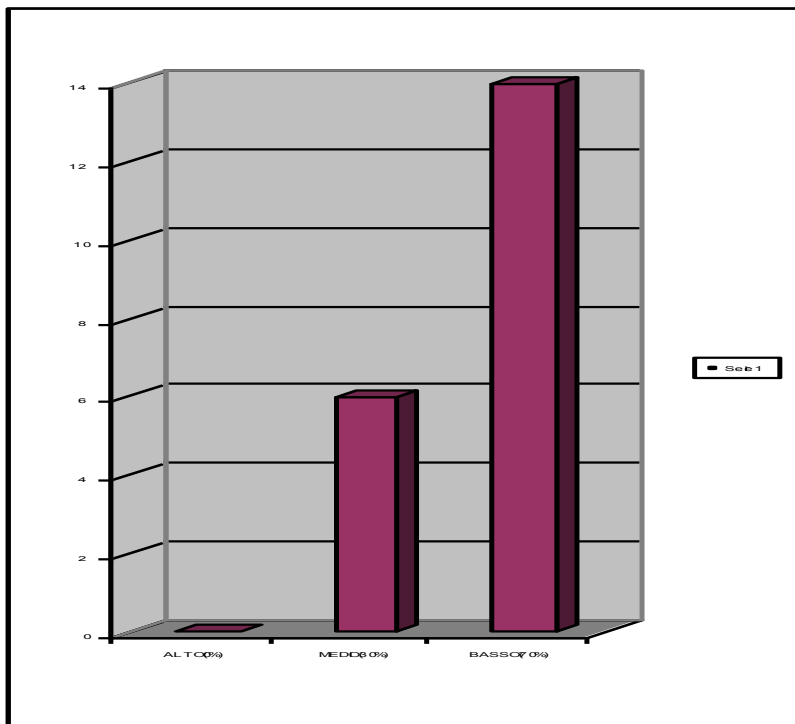
BASSO +28%

Villa Giulia





This image cannot currently be displayed.





Depersonalizzazione

VILLA GIULIA

COOPERATIVA CSA

DEPERSONALIZZAZIONE PUN

DEPERSONALIZZAZIONE PUN

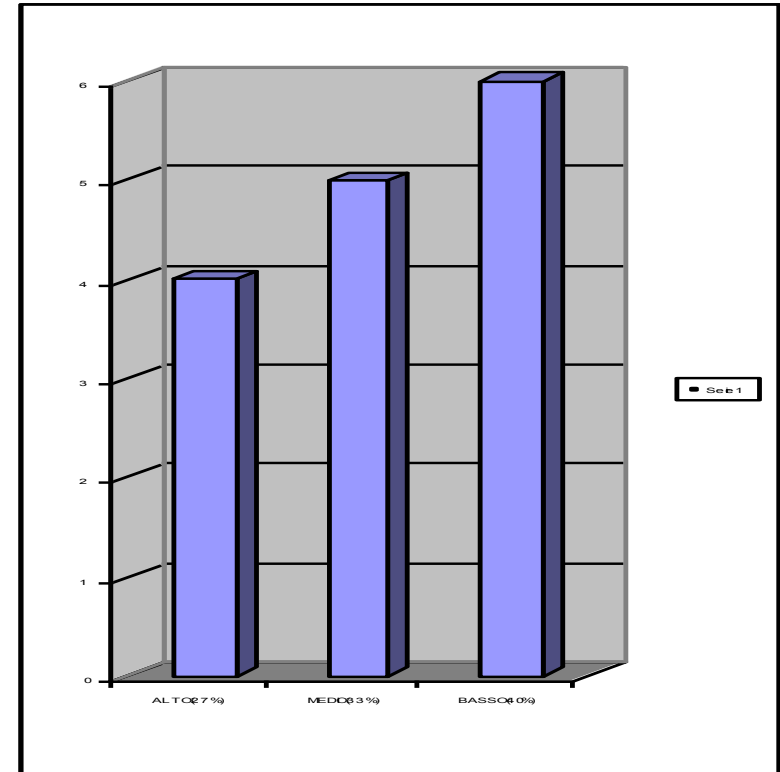
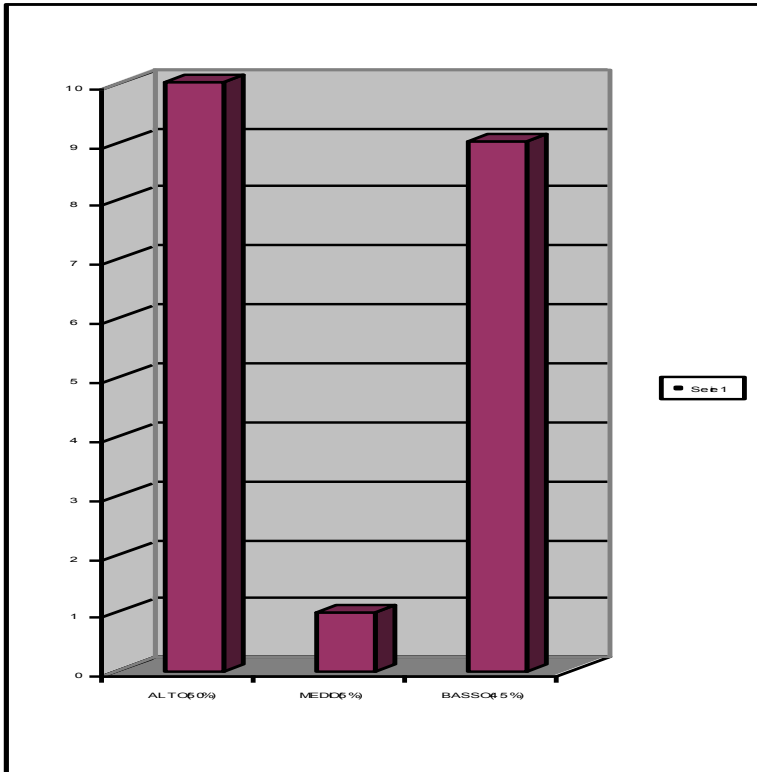
ALTO (50%) 10
MEDIO (5%) 1
BASSO (45%) 9

ALTO (27%) 4
MEDIO (33%) 5
BASSO (40%) 6

ALTO +23%

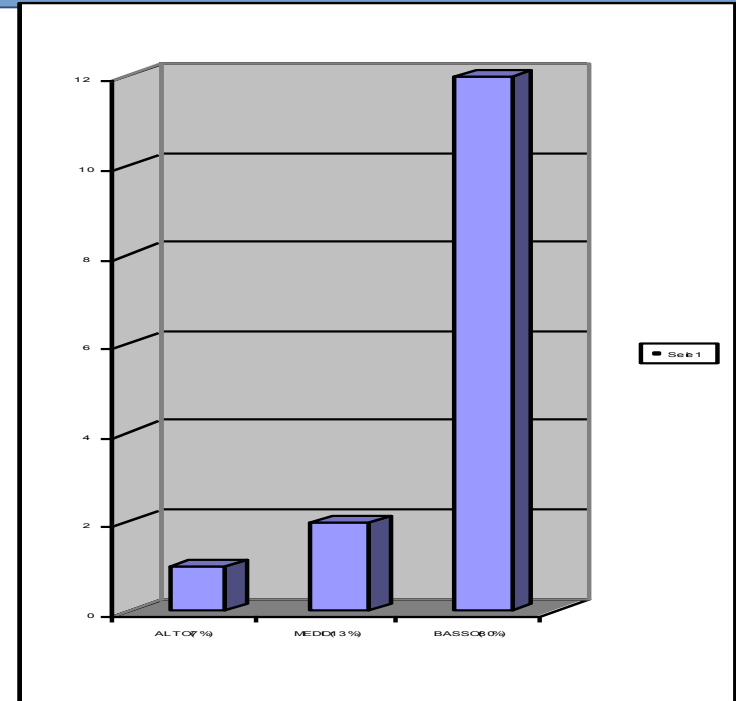
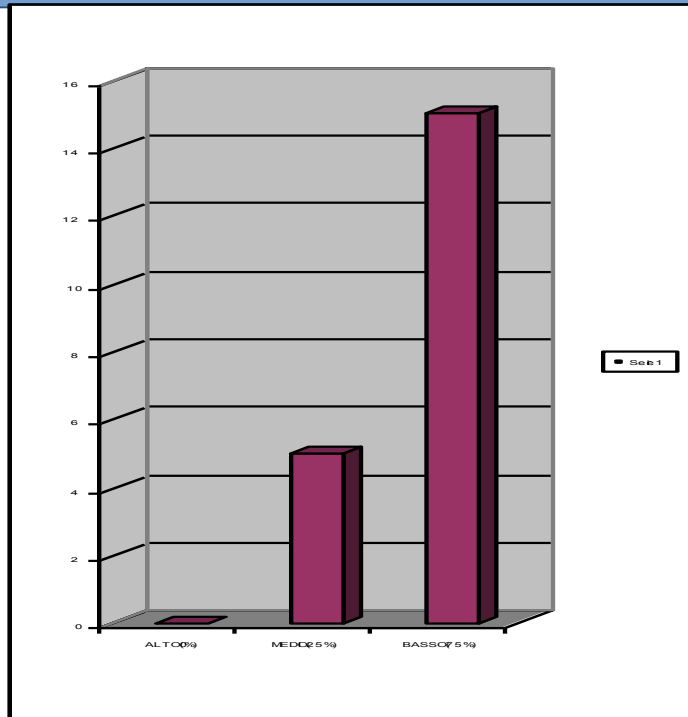
MEDIO +28%
BASSO +5%

Villa Giulia





This image cannot currently be displayed.





Realizzazione professionale

VILLA GIULIA

COOPERATIVA CSA

REALIZZAZIONE PROFESSIONALE PUN

REALIZZAZIONE PROFESSIONALE PUN

ALTO (20%) 4
MEDIO (15%) 3
BASSO (65%) 13

ALTO (7%) 1
MEDIO (20%) 3
BASSO (73%) 11

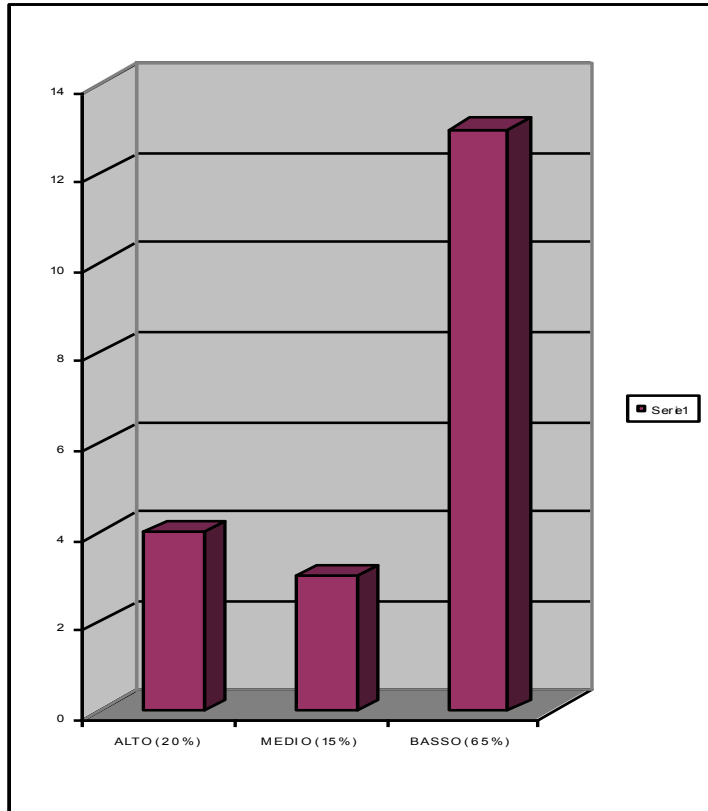
ALTO +13%

BASSO +8%

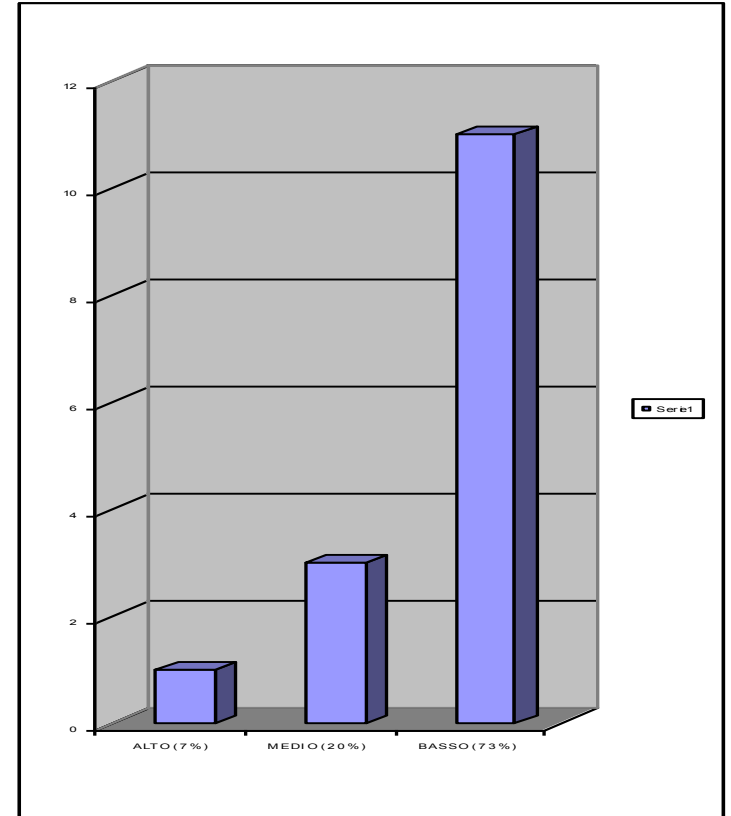
MEDIO +5%

N.B più basso è il punteggio di realizzazione professionale, maggiore è il grado di soddisfacimento lavorativo.
N.B i campi contrassegnati in rosso sono differenze in negativo.

Villa Giulia

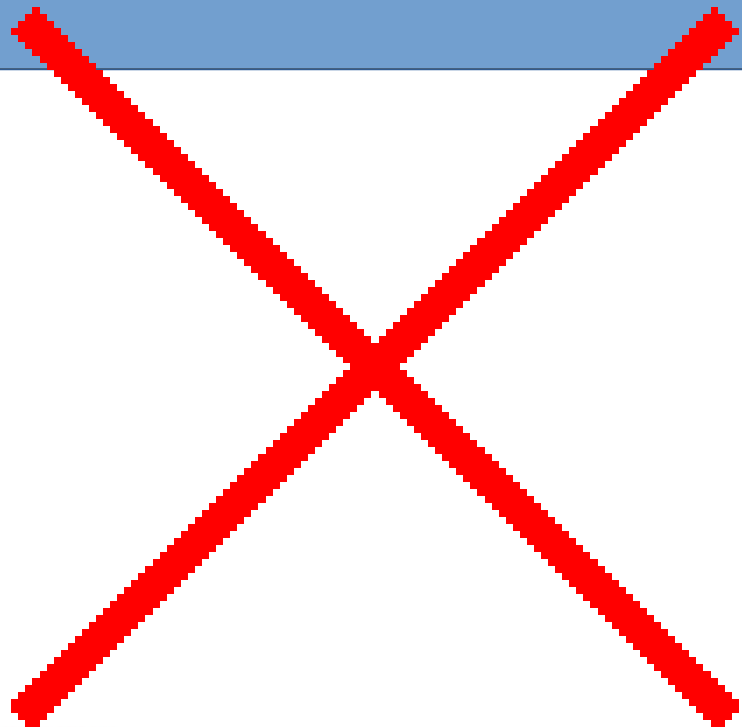
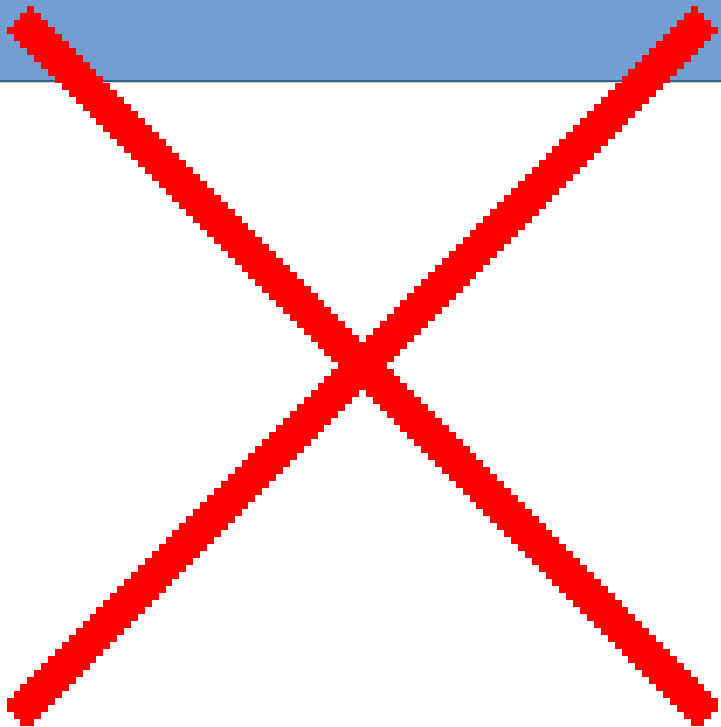


CSA





entity be displayed.





Bibliografia

- Galimberti Umberto Manuale di Psicologia UTET Bologna
- Lazarus H Stress, Appraisal and Coping Springer Publisher company New York 1983
- Maslach, C., (1994), Maslach Burnout Inventory, Organizzazioni speciali, Firenze
- Pancheri, Paolo, *Stress, emozioni, malattia*; Mondadori 1983
- Selye, H., The stress of life Mc.Graw-Hill, New York, 1956.