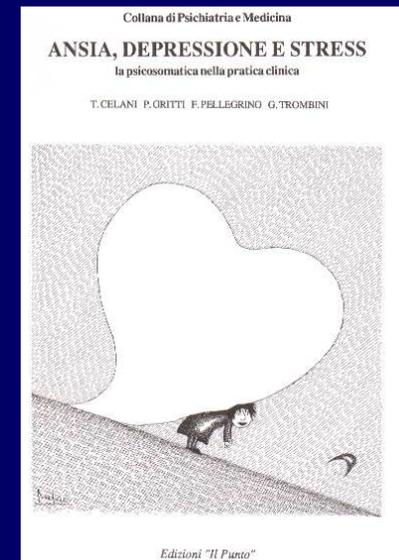


Abilità emotive e stress lavorativo

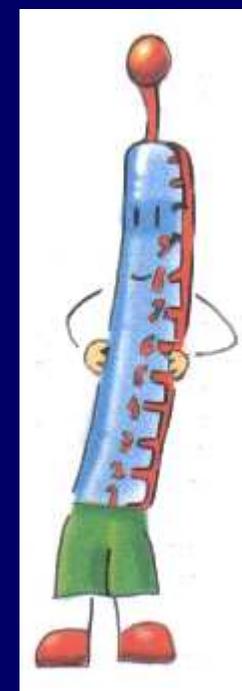
Ferdinando Pellegrino

Dipartimento Salute Mentale - ASL Salerno (ex Sa1)

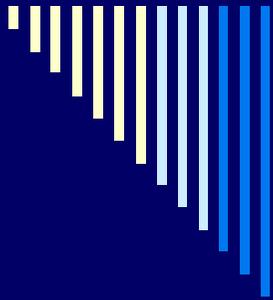


PREMESSE

- Esiste una stretta correlazione tra **stress lavorativo** e compromissione dell'efficacia personale/relazionale
- L'operatore stressato:
 - rende di meno
 - può commettere errori
 - è più esposto ad infortuni
 - è più conflittuale (minore qualità di vita)
 - teme l'innovazione



stress lavorativo ed efficacia personale



obiettivi generali

Promuovere in ambito lavorativo progetti tesi a

- valorizzare le *competenze personali e sociali* degli operatori
- implementare la loro capacità di rispondere in modo positivo ed adeguato alle problematiche lavorative (*response ability*)



il cervello sociale e le abilità emotive

obiettivi generali

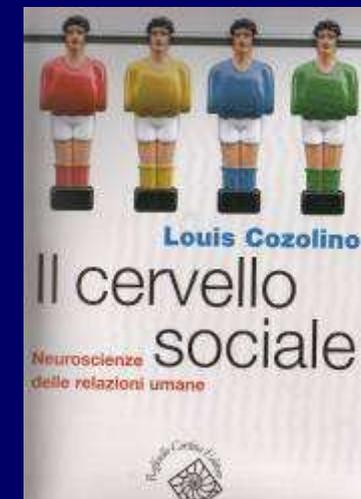
Una “**competenza**” è un aspetto personale o un insieme di abitudini che conduce a prestazioni lavorative e professionali più efficaci o comunque superiori

Competenza personale

- consapevolezza di Sé
- gestione di Sé

Competenza sociale

- consapevolezza sociale
- gestione delle relazioni interpersonali

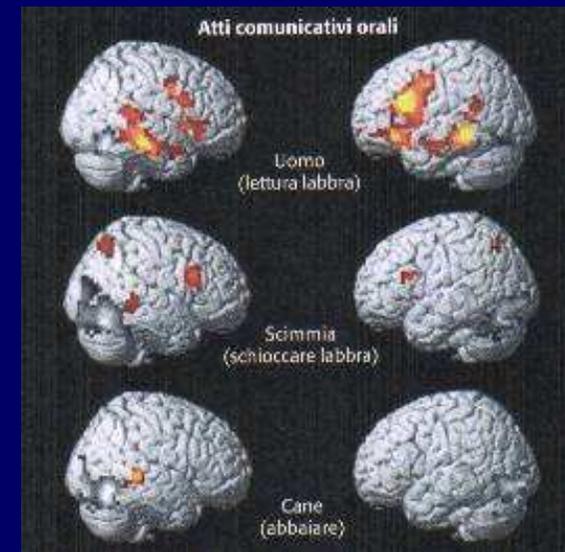


Lavorare con intelligenza emotiva

Daniel Goleman

Obiettivi specifici

- Verificare il grado di soddisfazione/insoddisfazione professionale
- Valutare il grado di **abilità emotiva**
- Individuare gli strumenti che consentono l'utilizzo ottimale delle risorse psicologiche individuali
- Fornire agli operatori gli strumenti psicologici per gestire lo stress lavorativo



abilità emotive e resilienza

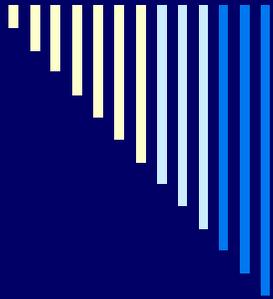


Metodo

Nel corso di attività formative – ECM - che hanno coinvolto in Italia dal 2004 ad oggi oltre 3000 operatori sanitari è stata

- A. effettuata una ricerca attraverso la somministrazione del TAE (*test abilità emotive*) e del TDP (*test soddisfazione professionale*)
- B. realizzata un'esperienza di gruppo focalizzata sui fattori emotivi dell'intelligenza.

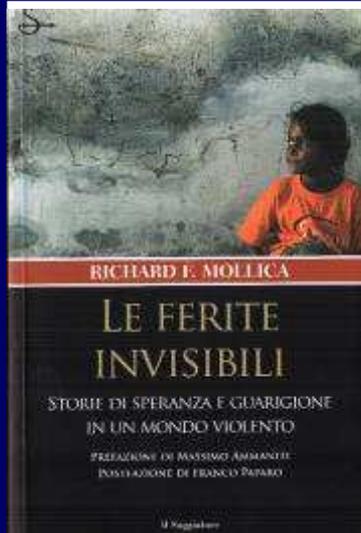
le abilità emotive e l'esperienza di gruppo



TAE – TEST DI VALUTAZIONE DELLE ABILITA' EMOTIVE

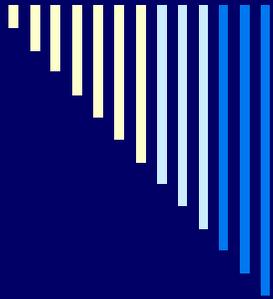
Il TAE è uno strumento composto da 15 item che sintetizza le principali caratteristiche connesse agli aspetti emotivi dell'intelligenza, valutando:

- l'autoconsapevolezza emotiva
- la tendenza alla somatizzazione
- l'autostima e la capacità di confrontarsi con gli altri
- la risonanza emotiva che deriva dal rapporto con gli altri



TAE – TEST DI VALUTAZIONE DELLE ABILITA' EMOTIVE

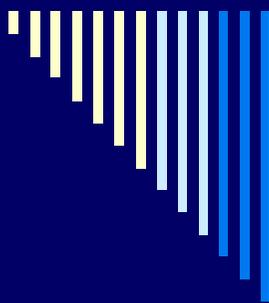
- la capacità di saper valorizzare e di sapersi rapportare agli altri (confronto, collaborazione)
 - l'abilità all'ascolto empatico
 - la padronanza e la fiducia che l'operatore pone in se stesso, la sua adattabilità al contesto di appartenenza, la sua capacità di risolvere i problemi in modo appropriato
 - l'ottimismo.
-



TSP – TEST SODDISFAZIONE PROFESSIONALE

Il TSP è uno strumento composto da 7 item che indagano sugli aspetti psicologici della soddisfazione/insoddisfazione lavorativa:

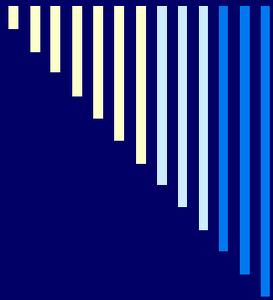
- giudizio sulla propria professione, livello di soddisfazione, conseguenze della insoddisfazione professionale e ripercussioni sulla qualità della vita
- cause dello stress e giudizio sulle modalità di gestione dello stress lavorativo



operatori coinvolti

- medici (medicina generale ed altre aree specialistiche)*
- infermieri *
- assistenti sociali *
- agenti di polizia *
- volontari dell'AVIS *
- dipendenti di banche *

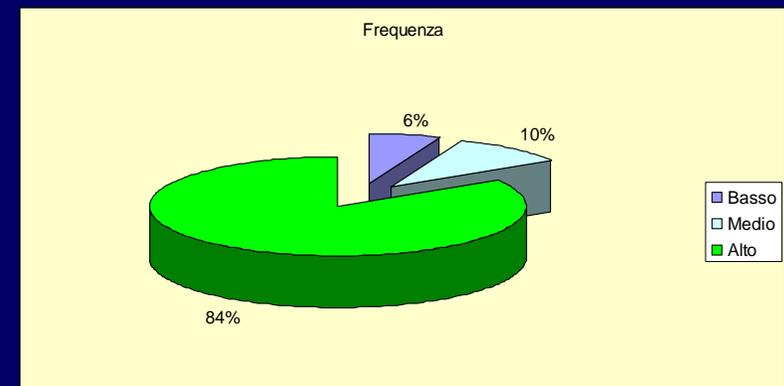
* I risultati conclusivi sono in corso di elaborazione

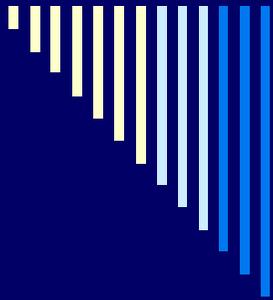


A. Risultati

Il livello di *abilità emotiva* riscontrata è risultata

- **alta nell'84% degli intervistati**
- **media nel 10% degli intervistati**
- **bassa nel 6% degli intervistati**

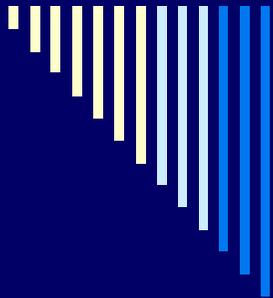




A. Risultati

Livello di soddisfazione professionale

- | | |
|--|--------------|
| <input type="checkbox"/> completamente soddisfatti | 13.8% |
| <input type="checkbox"/> abbastanza soddisfatti | 63.9% |
| <input type="checkbox"/> poco soddisfatti | 19% |
| <input type="checkbox"/> per niente soddisfatti | 3.4% |



A. Risultati

*Giudizio sulla professione **

<input type="checkbox"/> utile	69.2%
<input type="checkbox"/> gratificante	37 %
<input type="checkbox"/> affascinante	30.9%
<input type="checkbox"/> creativa	16.8%
<input type="checkbox"/> noiosa	3.1%
<input type="checkbox"/> frustrante	17.7%
<input type="checkbox"/> monotona	9.7%

* Risposta multipla



A. Risultati

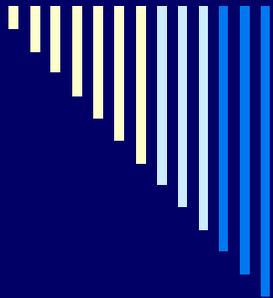
Conseguenze dell'insoddisfazione professionale *

- **ansia, tensione emotiva** 62.6
- **irritabilità** 44.2
- **minore efficienza lavorativa** 33.7
- **depressione** 30.4

disturbi fisici, superficialità nel rapporto con il paziente, conflittualità familiare e relazionale, insonnia, scoraggiamento e indifferenza, stanchezza e tendenza all'isolamento

Tutto ciò si ripercuote in modo irrilevante (10), **moderato** (57.6) o **molto rilevante** (27.2) sulla qualità della vita dell'operatore

* Risposta multipla



Le cause più frequenti di stress lavorativo *

• burocrazia	81.0
• essere sovraccarichi di lavoro	49.4
• lavorare in strutture amministrative mal gestite	48.3
• essere scarsamente retribuiti	30.1
• non avere spazi e tempi istituzionalmente prefissati per la propria crescita professionale	41,3
• non avere la possibilità di collaborare e di scambiare idee con i colleghi	27.6
• avere una insufficiente autonomia decisionale	17.5

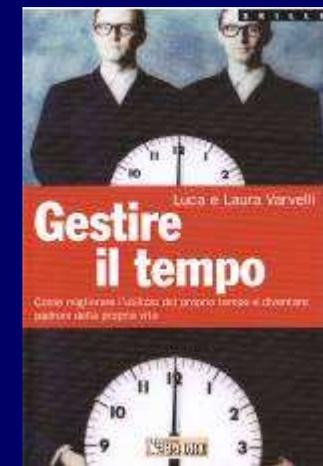


A. Risultati

Come pensa di gestire meglio lo stress lavorativo?*

- organizzando meglio il lavoro 75%
- pianificando più pause, rallentando i ritmi 43%
- favorendo la creatività 26%
- altro 10%

* Risposta multipla



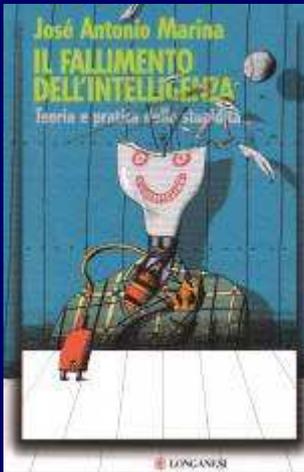


considerazioni

- **Esiste una correlazione diretta tra il grado di soddisfazione professionale e lo sviluppo individuale di abilità emotive**
- **le abilità emotive rappresentano un fattore protettivo rispetto allo stress lavorativo**
- **il livello di consapevolezza delle proprie competenze personali e sociali appare inadeguato**
- **la soddisfazione professionale non annulla tout-court gli effetti dello stress.**

Chandola T et al.

**Chronic stress at work and the metabolic syndrome: prospective study.
BMJ, 2006**



- **lo stress – spesso correlato a disfunzionalità organizzative - ha un impatto negativo sulla qualità di vita dell'operatore**
 - **emergono difficoltà soggettive nell'organizzare e pianificare in modo adeguato le attività, spesso soffocati dal quotidiano**
 - **sono presenti vissuti di inerzia, rabbia, impotenza, demoralizzazione**
 - **la routine è vissuta come un fattore devastante dal punto di vista professionale**
-

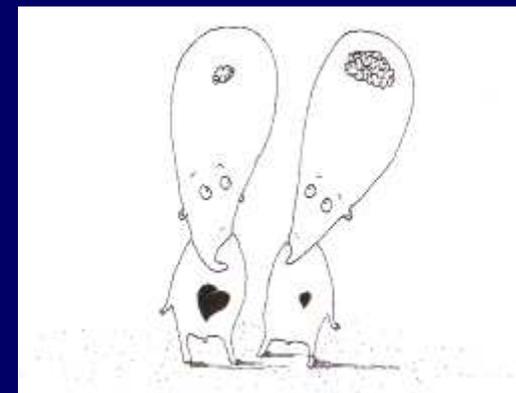


considerazioni

www.jama.com

JAMA, 298, 14,2007

Occorre imparare a riconoscere e gestire in modo ottimale le risorse psicologiche di cui si dispone in quanto l'impegno professionale quotidiano comporta, in ogni caso, un notevole dispendio di energia sia fisica che psichica.



i resilienti: stressati ma sani!



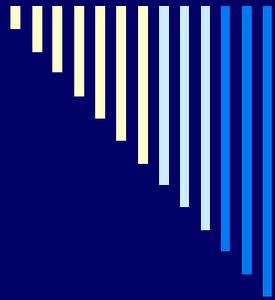
E. de Bono

□ addestramento *all'autonomia funzionale*

B. Esperienza



l'esperienza emotiva del gruppo



B. Esperienza

l'acquisizione di una maggiore consapevolezza delle proprie emozioni consente di adottare specifiche strategie psicologiche utili a meglio gestire la complessità della realtà.

Obiettivo fondamentale dei lavori di gruppo è l'*addestramento all'autonomia* che comporta l'abilità ad

- esprimere più liberamente le emozioni
- affrontare lo stress con maggiore efficacia e autonomia
- contare di più sulle proprie forze

l'apprendimento emotivo nel gruppo



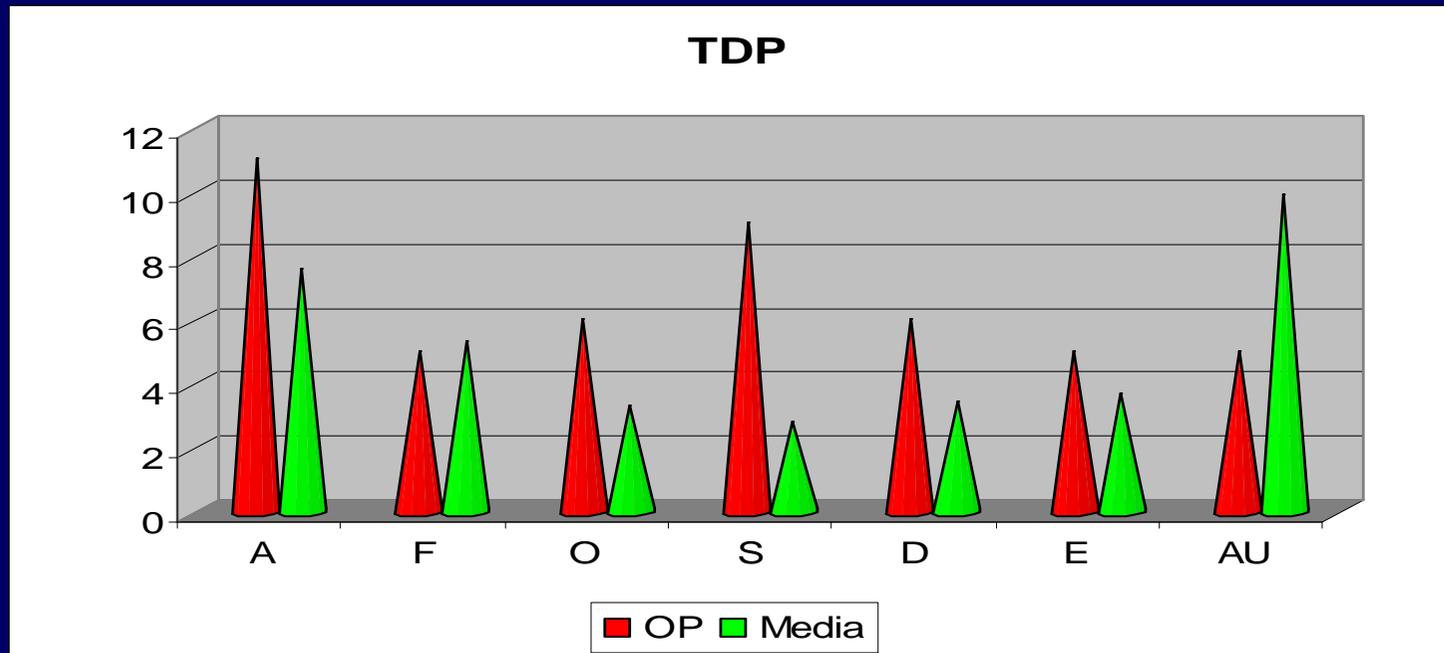
B. Esperienza

Occorre programmare all'interno delle aziende percorsi esperienziali finalizzati alla valorizzazione delle competenze psicologiche/trasversali degli operatori:

1. Pianificare esperienze di gruppo, a cadenza prefissata
2. Favorire l'interazione, tramite internet o numero verde, con il conduttore del gruppo
3. Dare la possibilità ad alcuni operatori di accedere a percorsi terapeutici individuali

efficacia professionale e adozione di strategie organizzative

B. Esperienza



percorso individuale: obiettivi



la psicologia del positivo

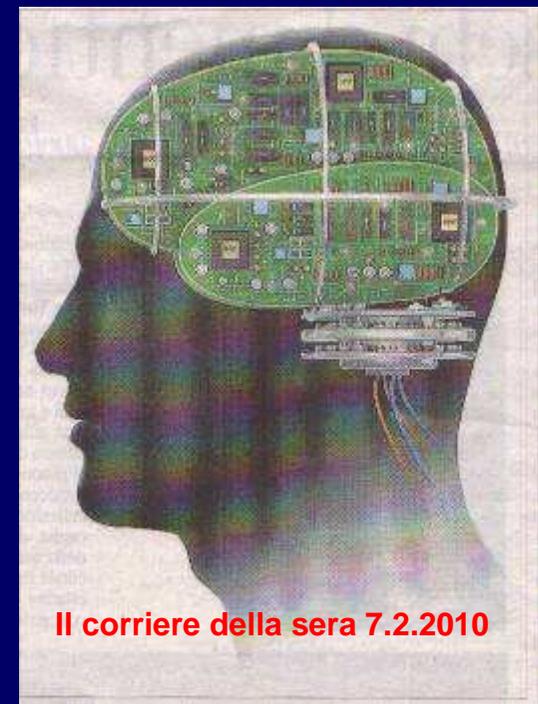
il fitness cognitivo-emotivo

Essere

Imparare

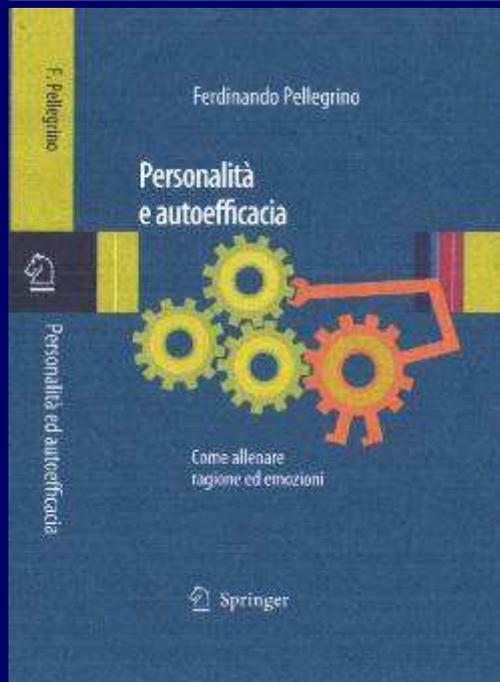
Progettare

S. Johnson



la neurogenesi è fortemente influenzata dallo stile di vita

per approfondire



- Pellegrino F, *Oltre lo stress, Burn-out o logorio professionale*, Centro Scientifico Editore, Torino, 2006
- Pellegrino F, *Valorizzare le risorse umane*, Mediserve, Milano-Firenze-Napoli, 2007
- Pellegrino F, *La Sindrome del Burn-out*, Centro Scientifico Editore, 2009
- Pellegrino F, *Personalità ed autoefficacia*, Springer, Milano, 2010