

“ I rischi psico-sociali Nella scuola”



Stress

Mobbing



Burn-out

**CONFERENZA-AGGIORNAMENTO DI CIRCOLO
PER INSEGNANTI E COLLABORATORI SCOLASTICI**

DOCENTI: Dott. Luigi MONTANARI medico competente
Dott.ssa Paola DOLCE psicologa

Stress

Per **SALUTE** si intende **uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non semplicemente assenza di malattia.**

Per **STRESS** si intende **la risposta dell'organismo alle continue stimolazioni provenienti dall'ambiente, stimolazioni che destabilizzano l'equilibrio interno.**

In ambito fisiologico con il termine **stress** si intendono sia le situazioni stressanti sia la risposta individuale ad esse, vale a dire il modo diverso con cui ognuno di noi reagisce di fronte a situazioni simili.

E' infatti abbastanza comprensibile come di fronte ad un improvviso motivo di allarme o di preoccupazione, alcuni riescono a non essere particolarmente preoccupati, mentre altri possono, a seconda dei casi, precipitare in un profondo stato di ansia e disperazione, oppure possono essere colti da eccessi di rabbia.

Noi tendiamo a pensare allo **stress** come ad un fenomeno causato fondamentalmente da eventi esterni, in realtà gli eventi esterni non sono di per sé dannosi. **E' piuttosto il modo in cui noi li interpretiamo e reagiamo ad essi che li rende stressanti.**

La portata stressogena di un evento è definita:

- da valutazione cognitiva
- da percezione emotiva.

Le persone differiscono enormemente tra loro nel tipo di eventi che vengono considerati stressanti e nel modo in cui reagiscono ad essi. Per fare un esempio, parlare in pubblico può essere molto stressante per alcuni e molto gratificante per altri.

Lo **stress** dunque non deve essere inteso nella sola accezione negativa, ma gli studiosi identificano due tipi di **stress**:

EUSTRESS: aspetto positivo dello stress (dal greco "bene")

DISTRESS: aspetto negativo dello stress (dal greco "male").

STRESSOR: stimoli stressanti.

STRAIN: alterazioni interne provocate dagli stimoli stressanti (stressor) prolungati nel tempo.

La persona sottoposta a stressor attraversa tre fasi:

- **fase di allarme**
- **fase di resistenza**
- **fase di esaurimento.**

Quando gli stressor sono troppo potenti, frequenti o troppo prolungati nel tempo possono portare l'individuo alla malattia.

Nell'ambito lavorativo, quando vi è una discrepanza tra richieste per far fronte alla situazione e risorse a disposizione, può insorgere lo **stress**.

SINTOMI DELLO STRESS

Esistono molti segnali e sintomi che ci possono avvertire che stiamo vivendo un momento stressante.

Questi possono essere fatti ricadere in 4 categorie: **SENSAZIONI – PENSIERI – COMPORTAMENTI – FISIOLOGIA**

SENSAZIONI – sentirsi ansiosi, sentirsi spaventati , sentirsi irritabili , sentirsi di malumore.

PENSIERI – bassa autostima, paura di sbagliare, difficoltà di concentrarsi, preoccupazioni per il futuro, preoccupazioni per le cose da fare.

COMPORTAMENTI – balbettare, piangere senza ragioni, agire impulsivamente, perdere appetito o mangiare in modo eccessivo, fumare di più, bere più caffè, fare maggior uso di alcool, farmaci, droghe.

FISIOLOGIA – sudorazione, accelerazione del battito cardiaco, aumento della pressione, tremori, tic nervosi, difficoltà di concentrazione, scarsa memoria, facile affaticabilità, minzione frequente, problemi del sonno, problemi intestinali, vomito, crampi allo stomaco, bocca secca, cefalee, dolori articolari, formicolii, dermopatie.

FATTORI DI STRESS NEL CONTESTO LAVORATIVO

In un contesto lavorativo le fonti di stress possono essere molteplici:

1. orario (turni – pause)
2. distribuzione sbilanciata dei carichi di lavoro
3. attrezzature inadeguate
4. evoluzione di carriera bloccata
5. scarsa possibilità di comunicazione con il dirigente
6. scarso dialogo e coesione tra colleghi
7. frequenti conflitti
8. ambiguità dei ruoli

CONSIGLI PER GESTIRE LO STRESS

Lo stress positivo (eustress) aggiunge eccitazione e stimoli alla vita. In effetti le scadenze, le competizioni, i confronti, ma anche le frustrazioni ed i dispiaceri, aggiungono profondità e ricchezza alle nostre vite.

Il nostro obiettivo non deve essere eliminare lo stress dalla vita, ma imparare a gestirlo.

Se uno stress eccessivo è dannoso, tanto da provocare malattie anche molto gravi, **una carenza di stress, ovvero una vita priva di stimoli, finirebbe con il portarci alla depressione.**

1. **-Dobbiamo acquisire consapevolezza e buona conoscenza di noi stessi, del nostro corpo e delle nostre emozioni. E' dunque essenziale imparare ad ascoltarci , individuare i segni dello stress e divenire coscienti dei suoi effetti su di noi.**
2. **Dobbiamo scoprire quello che per noi è il livello ottimale di stress, tale da fornirci sufficienti motivazioni e stimoli, ma anche tale da non sommergerci (siccome siamo esseri unici il livello ottimale di stress varierà da persona a persona).**
3. **Dobbiamo divenire consapevoli dei nostri stressors (eventi stressanti) e delle nostre reazioni fisiche ed emozionali ad essi.**
4. **Dobbiamo imparare a ridurre l'intensità delle nostre risposte emozionali allo stress (imparare ad adottare punti di vista più moderati , cercando di classificare gli stressors come affrontabili, piuttosto che insormontabili).**
5. **Dobbiamo imparare a moderare le nostre reazioni fisiche allo stress (mediante autoconvincimento, tecniche di rilassamento).**
6. **Dobbiamo costruirci le nostre riserve fisiche (mantenere in forma il corpo).**

7. **Dobbiamo mantenere le nostre “riserve emotive” mediante lo sviluppo di rapporti familiari, amicizie e rapporti sociali.**
8. **Dobbiamo diventare più consapevoli e ricordare che nella vita ci aspettano comunque frustrazioni, fallimenti e dispiaceri.**
9. **Dobbiamo imparare ad amarci di più, ad essere più gentili e comprensivi con noi stessi ed imparare a perdonarci.**

Moderni studi psicologici hanno evidenziato tre strategie di gestione dello stress:

- **COPING**
- **RESILIENZA**
- **EMPOWERMENT**

COPING – metodologie di affrontare lo stress:

COPING centrato sul COMPITO (affrontare direttamente il problema).

COPING centrato sulle EMOZIONI (porre attenzione su quello che sentiamo a livello emotivo)

COPING centrato sul RIFIUTO (ignorare l'evento stressante)

COPING centrato sul RITIRO (scappare dalla situazione problematica).

RESILIENZA – processi che facilitano un adattamento efficace anche in situazioni altamente stressanti:

RESILIENZA centrata sul SUPERAMENTO DEGLI SCHEMI ABITUALI per trovare una soluzione alternativa ed innovativa

EMPOWERMENT – concetto di accrescimento della fiducia, nelle proprie capacità (sentirsi in grado di fare).



ACCORDO EUROPEO SULLO STRESS SUL LAVORO - 8/10/2004

ACCORDO SIGLATO DA CES – SINDACATO EUROPEO; UNICE – CONFINDUSTRIA EUROPEA; UEAPME – ASSOCIAZIONE EUROPEA ARTIGIANATO E PMI; ASSOCIAZIONE EUROPEA DELLE IMPRESE PARTECIPATE DAL PUBBLICO E DI INTERESSE ECONOMICO GENERALE.

In questo documento ufficiale lo **stress da lavoro** è considerato, a livello internazionale, un problema sia dai datori di lavoro che dai lavoratori, che individuano l'esigenza di un'azione comune in relazione a questo problema.

Articolo 3 – DESCRIZIONE DELLO STRESS E DELLO STRESS DA LAVORO – Lo stress è uno stato, che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali e ne consegue il fatto che le persone non si sentono in grado di superare i gap rispetto alle richieste e alle attese nei loro confronti.

L'individuo è capace di reagire alle pressioni cui è sottoposto nel breve termine e queste possono essere considerate positive (per lo sviluppo dell'individuo stesso), ma di fronte ad una esposizione prolungata a forti pressioni egli avverte grosse difficoltà di reazione. Inoltre persone diverse possono reagire in modo diverso a situazioni simili.

Tutte le manifestazioni di stress sul lavoro non vanno considerate causate dal lavoro stesso.

Lo stress non è una malattia ma una esposizione prolungata allo stress può ridurre l'efficienza sul lavoro e causare problemi di salute.

NON E' LO STRESS CHE CI UCCIDE MA LA NOSTRA REAZIONE !

Hans Seyle

Mobbing

Il termine **MOBBING** venne coniato agli inizi degli anni '70 dall'etologo Conrad Lorenz, il quale descrisse in questo modo un particolare comportamento animale aggressivo, tra individui della stessa specie.



Questa terminologia è stata in seguito adottata anche in ambiente lavorativo, per indicare **l'insieme di comportamenti violenti perpetrati da uno o più**

individui contro un collega o un sottoposto e perduranti nel tempo.

Il primo a parlare di **mobbing quale condizione di persecuzione psicologica nell'ambiente di lavoro** è stato, verso la fine degli anni '80, lo psicologo Heinz Leymann.

Si parla invece di **conflitto** quando la situazione persecutoria si limita ad uno o pochi episodi sporadici.

Il **mobbing** è spesso condotto con il fine di indurre la vittima ad abbandonare da sé il posto di lavoro, senza quindi ricorrere al licenziamento.

Il **mobbing** può essere condotto per ritorsione a seguito di **comportamenti non condivisi** (ad esempio denuncia ai superiori o all'esterno di irregolarità sul posto di lavoro).

Il **mobbing** può essere condotto per il rifiuto della vittima a sottostare a proposte o richieste immorali (sessuali, di eseguire operazioni contrarie a divieti deontologici o etici) o **illegali**.

Per poter parlare di **mobbing**, l'attività persecutoria deve durare più di **6 mesi** e deve essere funzionale alla espulsione del lavoratore, causandogli una serie di ripercussioni psico-fisiche, che spesso sfociano in malattie specifiche ad andamento cronico.



TIPOLOGIE DI MOBBING



Sono stati distinti, nella prassi, diverse tipologie di **mobbing**:

MOBBING GERARCHICO –
MOBBING AMBIENTALE –
MOBBING VERTICALE –
MOBBING ORIZZONTALE –
MOBBING STRATEGICO –
MOBBING EMOZIONALE.

MOBBING GERARCHICO – nel caso in cui gli abusi sono commessi da superiori gerarchici alla vittima.

MOBBING AMBIENTALE – nel caso in cui sono i colleghi della vittima a isolarla, a privarla apertamente della ordinaria collaborazione, dell'abituale dialogo e del rispetto.

MOBBING VERTICALE – nel caso in cui gli abusi sono commessi da superiori gerarchici alla vittima.

MOBBING ORIZZONTALE – nel caso in cui sono i colleghi della vittima a isolarla, a privarla apertamente della ordinaria collaborazione, dell'abituale dialogo e del rispetto.

MOBBING STRATEGICO – nel caso in cui l'attività vessatoria e dequalificante tende ad espellere il lavoratore, per far posto ad un altro lavoratore, più gradito alla dirigenza.

MOBBING EMOZIONALE - nel caso in cui l'attività persecutoria sia finalizzata a portare all'exasperazione i sentimenti della vittima.

SECONDO UN'INDAGINE STATISTICA IL 16% DEI LAVORATORI EUROPEI DENUNCIA DI ESSERE VITTIMA DI MOBBING – L'ITALIA E' L'ULTIMA IN CLASSIFICA CON UN 4,2%.



AZIONI CHE CARATTERIZZANO ATTIVITA' MOBBIZZANTI

Le azioni che possono caratterizzare attività mobbizzanti sono molteplici:

1. dirigenza che non dà la possibilità di controbattere
2. scarsa autonomia decisionale
3. ridicolizzazione delle persone
4. messa in opera di situazioni lesive della dignità personale
5. rimproveri e richiami espressi in pubblico anche per banalità
6. sottrazione ingiustificata di incarichi
7. dequalificazione del lavoro con l'affidamento di compiti di scarso rilievo
8. declassamento a compiti inferiori al rientro dalla maternità
9. dotazione di attrezzature di lavoro di scarsa qualità o obsolete
10. mancanza di funzionalità nell'ambiente lavorativo
11. interruzione del flusso di informazioni necessario per l'ordinaria attività di lavoro
12. esclusione reiterata da iniziative formative
13. continue visite fiscali in caso di malattia.



ARTICOLAZIONE DEL MOBBING

E' stato articolato l'andamento del **mobbing** strutturato in 6 fasi:

- condizione di conflittualità in ambito di

lavoro

1. conflitto mirato verso una persona
2. inizio del mobbing
3. primi sintomi psico-somatici (insonnia-ansia)
4. errori e abusi dell'amministrazione del personale
5. serio aggravamento della salute psico-fisica della vittima (inizio uso di psicofarmaci)
6. esclusione del soggetto dal mondo del lavoro (con conseguenze talvolta drammatiche: causa legale, suicidio, omicidio.

COME DIFENDERSI DAL MOBING

Il viaggio contro il **mobbing** è lungo, duro e difficile, pertanto occorre organizzarsi per una lotta nella quale, alla fine, dobbiamo risultare vincitori.

Il tempo gioca a nostro favore: dopo un periodo di iniziale scoramento e di depressione, occorre ritrovare la forza di vivere, di sorridere, di sconfiggere i nostri persecutori.

Questi sono alcuni suggerimenti per affrontare positivamente il mobbing:

1. abbiate pazienza e pensate ad esso come ad un periodo transitorio
2. non cedete allo scoramento e alla depressione e non sentitevi colpevoli per essere oggetto del mobbing
3. non pensate alle dimissioni, come soluzione per liberarvi dalla situazione che state subendo; dare le dimissioni significa darla vinta al persecutore!
4. non pensate di essere gli unici a dover sopportare il mobbing, via la falsa modestia: siete uno dei tanti
5. organizzatevi per resistere
6. raccogliete la documentazione delle vessazioni subite; poiché il mobbing rientra in reati previsti e penalmente perseguibili e in illeciti amministrativi è necessario documentare nel modo più completo possibile le azioni mobbizzanti subite
7. cercate degli alleati, parlando con gli altri dei vostri problemi
8. denunciate il mobbing, ma con ponderata attenzione, per evitare possibili ritorsioni e querele per diffamazione
9. iscrivetevi ad una associazione contro il mobbing, come il MIMA
10. ricorrete alle vie legali, rivolgendovi ad un avvocato che abbia già trattato cause di mobbing, sapendo che la causa sarà lunga e chiarite subito gli obiettivi che intendete raggiungere (danno biologico, demansionamento, reintegro nel posto di lavoro, patteggiamento, risarcimento dei danni)
11. nel ricorso alle vie legali coinvolgete il minor numero possibile di persone, possibilmente solo la vostra azienda; in questo modo il vostro avvocato non si troverà a dover lottare contro eserciti di avvocati di controparte.

Burn-out

Il **burn – out** (letteralmente incenerirsi, consumarsi) è l'esito patologico di un processo stressogeno che colpisce le persone che esercitano professioni di aiuto, qualora esse non rispondano in maniera adeguata ai carichi eccessivi di stress che il loro lavoro li porta ad assumere.

Il **burn – out** interessa le seguenti categorie di professioni:

1. educatori
2. insegnanti
3. medici e infermieri
4. poliziotti
5. vigili del fuoco
6. carabinieri
7. sacerdoti e religiosi
8. autisti di mezzi pubblici
9. ricercatori
10. assistenti sociali
11. fisioterapisti
12. personale della protezione civile
13. operatori nel volontariato



Questi soggetti, se non opportunamente trattati, cominciano a sviluppare un lento processo di “logoramento” o “decadenza” psico-fisica, dovuta alla mancanza di energie e di capacità per sostenere e scaricare lo stress accumulato con il lavoro.



Il soggetto tende ad assentarsi sempre più spesso dall'ambiente lavorativo e lavorando con entusiasmo ed interesse sempre minori, a provare frustrazioni e insoddisfazioni, nonché una ridotta empatia nei confronti delle persone di cui dovrebbe occuparsi.

Il **burn – out** comporta esaurimento emotivo, depersonalizzazione, un atteggiamento improntato o al cinismo o ad una pessimistico immobilità, un sentimento di ridotta autostima e realizzazione personale.

LE FASI DEL BURN-OUT

La sindrome si manifesta, generalmente, seguendo 4 fasi:

1. **l'entusiasmo idealistico** che spinge il soggetto a scegliere un lavoro di tipo assistenziale
2. **la stagnazione** in cui il soggetto, sottoposto a carichi di lavoro e di stress eccessivi, inizia a rendersi conto di come le sue aspettative non coincidano con la realtà lavorativa
3. **la frustrazione** in cui il soggetto avverte sentimenti di inutilità, inadeguatezza, insoddisfazione; spesso tende a mettere in atto comportamenti di fuga dall'ambiente lavorativo
4. **l'apatia** in cui l'interesse e la passione per il proprio lavoro si spengono completamente e all'empatia subentra l'indifferenza, fino ad una sorta di morte professionale.

LE CAUSE DEL BURN-OUT

Molte sono le cause che possono portare un soggetto al burn – out:

- **sovraccarico di lavoro:** la persona percepisce un carico di lavoro eccessivo o quando
- **senso di impotenza:** il soggetto non ritiene che ciò che fa o vuole fare riesca ad influire sull'esito di un determinato evento
- **mancanza di controllo:** il disadattamento nasce quando l'individuo percepisce di avere insufficiente controllo sulle risorse necessarie per svolgere il proprio lavoro
- **riconoscimento:** il disadattamento è provocato dalla percezione di ricevere un riconoscimento inadeguato per il lavoro svolto
- **senso di comunità:** il disadattamento nasce dal crollo del senso di appartenenza comunitario all'ambiente di lavoro, ovvero quando si percepisce che mancano il sostegno , la fiducia reciproca e il rispetto
- **assenza di equità:** il disadattamento è provocato dalla percezione della non equità nell'ambiente di lavoro, nei carichi di lavoro, nella retribuzione o nell'attribuzione di promozioni e avanzamenti di carriera
- **valori contrastanti:** il disadattamento nasce quando si vive un conflitto di valori all'interno del contesto di lavoro, cioè quando la persona non condivide i valori su cui poggia l'organizzazione oppure quando i valori non trovano corrispondenza nella condotta.



LE CONSEGUENZE DEL BURN – OUT

A LIVELLO INDIVIDUALE

1. Atteggiamenti negativi verso i clienti/utenti
2. Atteggiamenti negativi verso se stessi
3. Atteggiamenti negativi verso il lavoro
4. Atteggiamenti negativi verso la vita
5. Calo della soddisfazione lavorativa
6. Calo dell'impegno verso l'organizzazione
7. Riduzione della qualità delle prestazioni
8. Riduzione della qualità della vita personale
9. Peggioramento dello stato di salute.

A LIVELLO ORGANIZZATIVO

1. Aumento dell'assenteismo
2. Aumento del turnover
3. Calo delle prestazioni
4. Calo della qualità del servizio
5. Calo della soddisfazione lavorativa

Gli studi hanno dimostrato che vi sono categorie più protette, cioè con meno probabilità di cadere nel burn-out:

- persona di sesso femminile
- coniugata
- con un carattere forte
- con una forte personalità.

