



ÁREA 3. CUADERNOS DE TEMAS GRUPALES E INSTITUCIONALES

(ISSN 1886-6530)

www.area3.org.es

Extra Nº7 – Otoño 2024

Material presentado en la IV Asamblea Internacional de Investigación “A partir de Pichon-Rivière”,
Montevideo, 13-15 de septiembre de 2024

Gestione stress lavoro correlato alla presa in carico del paziente fragile e famiglia.

**Distretto N. 4 di Chioggia Azienda U.L.S.S. Venezia
Scuola de Formazione e Ricerca in Sanità¹**

Laura Buongiorno²

Sulla iniziativa formativa proposta premetto che l'utenza di questo servizio è caratterizzata da una certa complessità di comportamenti, aspetti emozionali, disabilità varie fisiche e psichiche che pongono particolari problemi relazionali nella dimensione terapeutica, manifestazioni di disturbi di personalità, emergenze psichiatriche, problematiche socio-ambientali importanti e di difficile soluzione, pazienti che provengono da altre etnie e da altre culture.

Queste manifestazioni cliniche emergono da un contesto sociale che è necessario implicare negli interventi e che ha subito radicali trasformazioni negli ultimi tempi, impegnando gli

¹ Trabajo presentado en la Mesa 2B.

² Psicologa/Psicoterapeuta. Rimini (Italia).

operatori ad apprendere nuove modalità di interpretazioni di fenomeni e di individuazione di risorse possibili.

La crisi economica, la forte competitività concorrono a definire obiettivi sempre più sfidanti e complessi per cercare di sopravvivere nel mercato del lavoro. Sono necessarie modifiche nel modo di lavorare che siano compatibili con gli obiettivi del datore di lavoro. La riduzione dei costi e l'efficientismo sembrano essere la strada maestra seguita dai datori del lavoro e ciò comporta, inevitabilmente, ridimensionamento degli organici ed aumento dei carichi di lavoro per ogni singolo lavoratore.

Una prima conseguenza è una riduzione del tempo libero da dedicare a se stessi o alla famiglia. Inoltre i lavoratori sono spesso costretti a cambiare aziende, realtà lavorative e quindi sono impossibilitati a ricostruirsi relazioni sociali e di sostegno con i colleghi, con i quali confrontarsi ed eventualmente sostenersi.

Le società individualistiche come le nostre sono permeate da un certo grado di competitività, quindi possono manifestarsi conflitti, ostilità e le motivazioni che spingono a lavorare bene, oltre che con impegno, sono minimizzate se non ignorate.

Inoltre il contatto diretto con l'emotività e le modalità di rapporto con i pazienti portatori di queste problematiche producono negli operatori e nelle istituzioni all'interno delle quali questi lavorano, particolari condizioni affettive e cognitive che influiscono inevitabilmente sulla gestione della relazione terapeutica.

Stiamo parlando dello Stress Lavoro Correlato che è fenomeno silente e in costante aumento tra i lavoratori pubblici e privati.

L'elaborazione del progetto educativo è un processo che si costituisce nel lavoro di equipe, che vede coinvolti diverse figure: operatori della AULSS, delle strutture residenziali e semi residenziali, rappresentanti delle cooperative del territorio (25 partecipanti).

Nello specifico dell'evento si prende in considerazione la criticità su casi complessi di persone fragili e a rischio di BURN-OUT, soprattutto il lavorare continuo con questa tipologia di pazienti.

Si rende pertanto necessario revisionare il processo lavorativo quotidiano di questi lavoratori ed il proprio coinvolgimento.

Lo sforzo intenso e prolungato derivante dalla organizzazione e dal contesto lavorativo ha conseguenze patologiche psichiche e fisiche sulla persona del lavoratore. Anche l'INAIL

(Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) vede aumentare le richieste di riconoscimento delle malattie professionali dovute anche allo stress.

Scopo del corso è abbassare il livello di stress analizzando e comprendendo le implicazioni degli operatori nell'impegno del lavoro quotidiano (incidenti, somatizzazioni, accumuli di tensioni, disturbi di ansia e depressione).

Risultati attesi: 1) migliorare la comunicazione tra gli operatori dell'equipe e tra i servizi; 2) migliorare la condivisione delle problematiche emergenti; 3) individuare e condividere strategie di intervento comuni.

Sul dettaglio delle attività, il lavoro prevede due giorni in presenza con lezioni frontali (relazione con dibattito) della durata ciascuna di un'ora e mezza sul rapporto paziente-operatore e un'ora e mezza di lavoro di gruppo operativo coordinato con lettura di emergenti.

Il corso si è svolto in due giornate consecutive. La prima lezione ha riguardato il rapporto paziente-operatore. La seconda lezione è stata sulle "Nuove strategie nel lavoro di equipe (come intervenire strategicamente nella presa in carico del paziente e della famiglia nel lavoro di equipe)". Dopo ogni lezione si è convocato il gruppo operativo di un'ora e trenta.

Stress deriva dal latino "strictus", ovvero stretto, serrato, compresso. Nel XVII secolo la parola era già utilizzata e significava "avversità", difficoltà. In seguito, lo stress fu definito "reazione generalizzata del corpo a qualunque esigenza gli venga imposta (minaccia esterna)".

In altre parole, significa che lo stress è come un segnale di allarme che si attiva allorché qualcuno o qualcosa turba il nostro equilibrio psicofisico.

In pratica si tratta di un normale processo psico-fisiologico finalizzato all'adattamento con l'ambiente. Lo stress varia in relazione alla "intensità del bisogno di adattamento". Come affermato dallo psicologo Cary L. Cooper: lo stress è un fattore che non dipende soltanto dall'ambiente o soltanto dall'individuo, bensì dalla interazione con l'ambiente dell'individuo il quale cerca strategie per far fronte ai problemi emersi.

I sintomi dello stress possono essere fisici, comportamentali, emozionali e cognitivi: riconoscere il modo in cui si manifesta la tensione permette di scegliere il sistema migliore per combatterla.

È ormai accettato in modo unanime il concetto che la causa dello stress da lavoro sia un concorso, un'interazione tra fattori organizzativi e fattori personali. Uno studio svolto in

Finlandia su lavoratori autodefinitisi stressati a causa del lavoro, ma che non presentavano fattori di rischio di malattie cardiovascolari, ha riscontrato un numero doppio di decessi per malattie cardiovascolari rispetto alla media dei decessi per tali patologie.

Usando la definizione del National Institute for Occupational Safety and Health, lo stress dovuto al lavoro può essere definito come un insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifestano in alcuni possibili casi:

- Richieste poste dal lavoro che non sono commisurate alle capacità, risorse o esigenze del lavoratore;
- Caratteristiche costringenti del lavoro;
- Carico di lavoro eccessivo o ridotto;
- Ripetitività;
- Ambiguità;
- Conflitti dei ruoli;
- Marginalizzazione lavorativa;
- Svuotamento delle mansioni;
- Ripetuti trasferimenti ingiustificati;
- Prolungata attribuzione di compiti dequalificanti rispetto al profilo professionale posseduto.

Negli anni '90 sono stati teorizzati alcuni modelli relativi allo stress sul lavoro. "Squilibrio tra sforzo e ricompensa" che ipotizza che lo stress lavorativo si riscontri in presenza di un elevato impegno da parte del lavoratore associato ad una scarsa ricompensa.

Con il termine ricompensa si intende un guadagno economico, stabilità lavorativa e opportunità di fare carriera, approvazione sociale.

Un'altra indagine sullo stress da lavoro rivelerebbe che la causa sarebbe la combinazione di un eccessivo carico di lavoro e una scarsa possibilità di controllo sui compiti da svolgere, ovvero se il lavoratore non avesse la percezione di poter gestire la situazione in modo opportuno tale carico di lavoro e se non fosse riconosciuto il suo impegno.

Che cosa hanno prodotto le nuove tecnologie e la digitalizzazione negli ultimi anni se non anche sconvolgimenti sulle modalità di svolgimento del lavoro?

Il modello di riferimento subordinato "lavoro/prestazione" sul quale si è costituito il quadro normativo dell'ultimo secolo, va perdendo sempre più significato, diventando difficilmente posizionabile a livello spazio/temporale. Il binomio Lavoro/Risultato pone nuovi interrogativi.

Sicuro che saranno richieste maggiori flessibilità sui tempi e sui luoghi di lavoro, sia da parte delle aziende sia da parte dei lavoratori e nuove competenze necessarie a muoversi in un ambito in costante cambiamento.

Gestire ed accettare tali cambiamenti sarà necessario per non essere relegati ai margini del mercato del lavoro e all'interno delle aziende, ma anche in un ambito sociale più ampio, condizionando la qualità della vita ed il benessere delle persone, della famiglia nella vita di tutti i giorni.

L'affermazione del Nuovo Modello produce effetti importanti in termini di rischi psicosociali e stress sul posto di lavoro.

Le misure per individuare e ridurre lo SLC potrebbero essere:

- Misure di gestione e comunicazione;
- La formazione dei dirigenti e dei lavoratori;
- L'informazione e la consultazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti secondo la legislazione europea e nazionale, gli accordi collettivi e la prassi;
- Esiste una commissione consultiva permanente per la salute e la sicurezza sul lavoro anche per le istituzioni socio sanitarie e le cooperative.

Effetti negativi del SLC:

- Disturbo fisico;
- Disturbo del sonno;
- Insorgenza tic e tremori;
- Alterazione pressione arteriosa, ritmo cardiaco e temperatura corporea;
- Frequenti emicranie.
- Astenia
- Improvvisa sudorazione
- Predisposizione ad allergie e dermatite
- Problemi di digestione
- Respiro affannoso e tensione muscolare.

Disturbo psichico

- Deficit mnesici
- Difficoltà di concentrazione
- Nervosismo e instabilità

- Stato ansioso
- Calo d'umore e crisi di pianto
- Pessimismo
- Elevata autocritica.

Disturbi comportamentali

- Indecisione e insicurezza
- Irrequietezza motoria
- Diffidenza
- Suscettibilità
- Tendenza all'isolamento sociale
- Difficoltà relazionali
- Problemi di dipendenza (fumo, alcool, farmaci)
- Disturbo del comportamento alimentare (bulimia, anoressia).

Lo stress quindi è un fattore che dipende da una interazione tra processi cognitivi, emotivi ed ambientali. Lavorare in un ambiente patologico dal punto di vista organizzativo ha dirette conseguenze negative sulla salute dei lavoratori.

Dovrebbe essere interesse dei datori di lavoro sostenere i propri collaboratori e prendere in considerazione tutti gli aspetti della salute psicofisica dei lavoratori che potrebbero ostacolare i risultati attesi. Purtroppo ciò è pura utopia e soltanto poche eccezioni confermano questo atteggiamento che è ormai una regola nel mondo del lavoro.

Riguardo a soluzioni possibili si fa riferimento all'equipe che può aiutare a ridurre lo stress lavorativo e i rischi psicosociali.

Dopo questa serie di premesse diciamo che consideriamo l'equipe come luogo da cui partire per svolgere la matassa di vincoli che sono propri del lavoro disciplinario.

Il legame dell'equipe con il gruppo di utenti presenta una serie di problematiche. Chi accoglie il paziente per la prima volta, come si realizza l'analisi della domanda e della richiesta di intervento, come si trasmettono le informazioni all'equipe e le modalità decisionali che essa deve adottare prima di discutere le strategie terapeutiche.

Se fosse solo un problema di equipe, la questione potrebbe risolversi mediante tecniche ad hoc. Invece anche se esistono dei percorsi tecnici, essi sono correlati ad altri elementi contestuali che rientrano nel piano generale dell'azione psicoterapica istituzionale.

Con ciò si può affermare che la competenza professionale è condizione necessaria ma non sufficiente per accedere ad un buon livello di lavoro. Si può dire inoltre che le équipes che lavorano gruppalmente potenziano le conoscenze acquisite.

Un'équipe è il risultato o il prodotto di un processo gruppale nel quale si è combinato ed elaborato il passaggio da una multidisciplinarietà ad una interdisciplinarietà.

L'operatività di un'équipe risiede nel risultato che si ottiene a partire da diversi contributi che le differenti discipline o formazioni possono realizzare su un caso determinato.

In sintesi, il processo gruppale è l'istanza necessaria per l'organizzazione di una "situazione di équipe" (esterna ed interna). Da tutto ciò deriva il secondo polo, quello della formazione.

Il nostro modello consiste nel fornire un'informazione che viene poi elaborata in gruppo all'interno di inquadramenti precisi: "l'imparare a pensare" si raggiunge negli spazi tra teoria ed esperienza.

Emergenti lavoro di gruppo operativo coordinato

- "Ci manca il tempo per lavorare"
- "Sul lavoro non c'è tempo"
- "Ognuno di noi ha tempi diversi e vive l'utenza in modo diverso"
- "Ho mal di schiena e devo assentarmi spesso da lavoro"
- "In famiglia sono nervosa e non riesco a comunicare con calma con i miei figli".

Commento

Il concetto di tempo mette in evidenza il rapporto tra il tempo interno e quello esterno.

Se manca il tempo per lavorare, lo stress non è solo per la difficoltà del non pensare, ma anche per la difficoltà a capire la complessità.

I membri utilizzano comportamenti nell'interagire con le altre persone, che sono modalità acquisite nel gruppo familiare; vengono fuori criticità, ma attraverso l'elaborazione si possono acquisire nuovi modelli. C'è la rottura dello stereotipo e un apprendimento del cambiamento.

Come si può notare, nel gruppo subentra l'ansia: si vive un'impossibilità nell'affrontare la perdita, ciò crea paura e insicurezza di fronte a qualcosa di nuovo in cui gli strumenti del

proprio gruppo interno usati fino a quel momento non sono adatti alla nuova situazione di gruppo.

Il gruppo operativo permette di capire che la salute mentale degli operatori potrebbe essere contenuta e tutelata.

Il problema dello Stress sarebbe l'aspetto emozionale che potrebbe essere elaborato con il lavoro di gruppo.

Le ansie e le angosce si possono superare mettendosi in gioco come integranti per attivare la comunicazione.