

# **L'AGORÀ PENITENZIARIA 2015 XVI CONGRESSO NAZIONALE SIMSPe-ONLUS**

**La gestione dello stress e del malessere  
organizzativo in carcere**  
**Corso pre-congressuale**  
**- 3 Giugno 2015 -**

[illegible]

# Parleremo di...

## **1. Lo stress e le conseguenze per il nostro equilibrio psicofisico**

- I segnali del distress: area fisica, cognitiva, emotiva e comportamentale
- La reazione dell'organismo: la fase di allarme e la fase di esaurimento.

## **2. Riconoscere situazioni stressanti nel ambiente carcerario**

- Importanza dell'individuazione delle situazioni generatrici di stress nel proprio lavoro
- Lo stress e l'ambiente lavorativo del carcere: quando il contesto non aiuta

## **3. Le risorse per gestire lo stress**

- Contrastare il distress - Trasformare il distress in eustress
- Alcune tecniche antistress. L'ascolto emozionale: un alleato prezioso

## **4. Il piano personale di miglioramento della gestione dello stress nella quotidianità lavorativa**

# Malessere all'interno del carcere?

Indicatori comportamentali

Aggressività  
inabituale e  
irritabilità

Aderenza formale alle regole e  
disaffezione lavorativa

Assenteismo

Confusione  
organizzativa

Venir meno della  
propositività

Sentimento di  
inutilità

Insofferenza  
nell'andare al  
lavoro

Disinteresse per il  
lavoro

Desiderio di cambiare  
lavoro

Alto livello di  
pettegolezzo

Sentimento di  
irrilevanza

Lentezza nella  
performance

Sentimento di non  
riconoscimento

Risentimento verso  
l'organizzazione

# Indicatori psicosomatici di malessere

Mal di testa e difficoltà di  
concentrazione

Dolori muscolari e  
articolari

Asma, difficoltà  
respiratorie

Mal di stomaco,  
gastrite

Difficoltà ad addormentarsi,  
insonnia

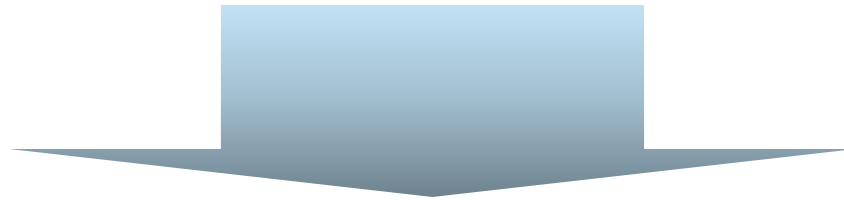
Nervosismo,  
irrequietezza, ansia

Senso eccessivo di  
affaticamento

Senso di depressione

# Stress e vita quotidiana

LO STRESS UNO STATO FISIOLOGICO NORMALE  
non può ne deve essere evitato



- E' un elemento che fa parte del nostro vivere **quotidiano**
- È prodotto sia da eventi **piacevoli** che **spiacevoli**
- È necessario per l'**adattamento** psico-fisiologico, purché non superi la "**soglia ottimale**"
- È legato all'esperienza e alla personalità **individuali**

**Non si può evitare ma lo si può affrontare in  
modo efficace e trarre vantaggio dalla  
conoscenza dei suoi meccanismi**

# Cos'è lo Stress



E' una tensione interiore che si origina quando dobbiamo adattarci alle pressioni che agiscono su di noi

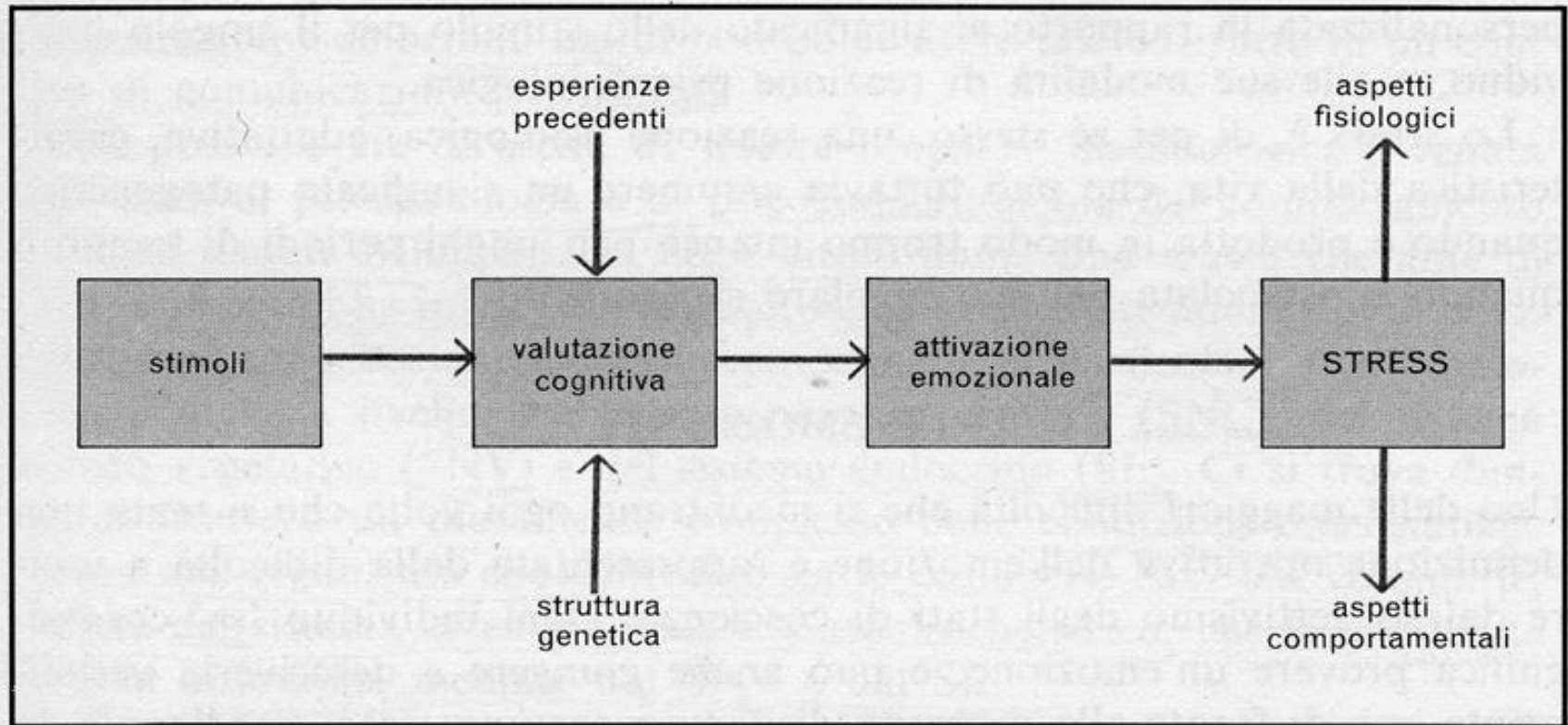
**Ognuno di noi riesce a tollerare un differente livello di tensione**

Il nostro modo di valutare l'esperienza ha un ruolo importante nel determinare lo stress che ne consegue

Dal latino "*stringere*" vuol dire "irrigidirsi", essere in tensione sia **fisicamente** (muscoli; legamenti; articolazioni) sia **psicologicamente** (disagio; ansia; ecc.)



# Lo stress psicologico



**Fig.4 Stress psicologico.** Gli stimoli che raggiungono l'organismo vengono valutati cognitivamente dal punto di vista del loro significato prima di produrre una reazione emozionale. La reazione di stress, sia nei suoi aspetti fisiologici che comportamentali, è resa dunque parzialmente specifica.



# Genesi dello Stress

Ad un **stimolo stressogeno** si risponde con:

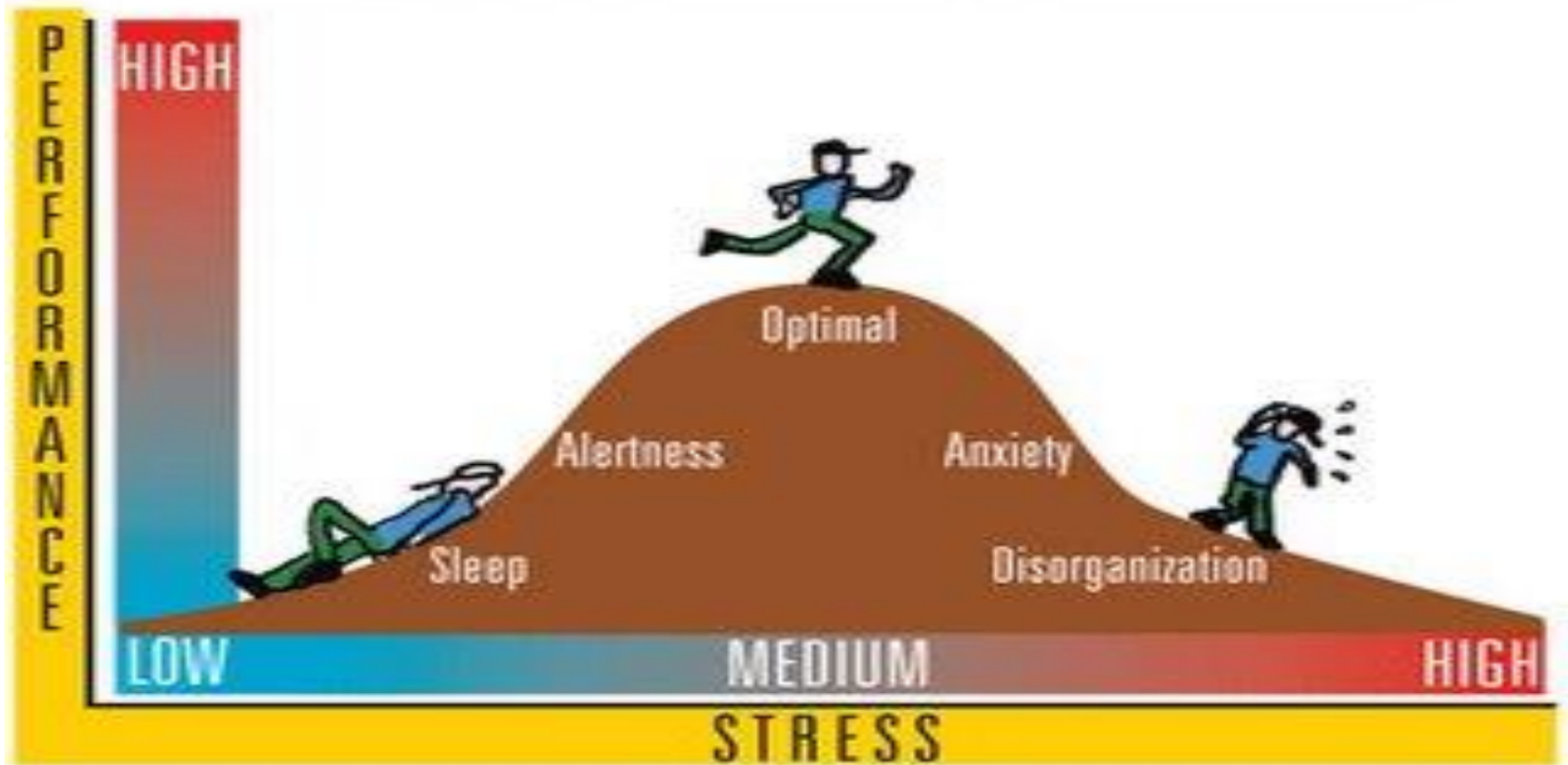
- **adattamento** del comportamento
- **attivazione integrata** del sistema psico-neuro-endocrino-immunitario per:
  - **risolvere** la situazione, o
  - **evitare** possibili conseguenze negative, o almeno...
  - **sviluppare** degli adattamenti.



*Un cumulo di condizioni di stress, non pareggiate da eventi positivi, può causare effetti negativi sul benessere della persona*

# Lo stress e la qualità della performance

Stress Performance Connection



# Le fasi del processo di adattamento



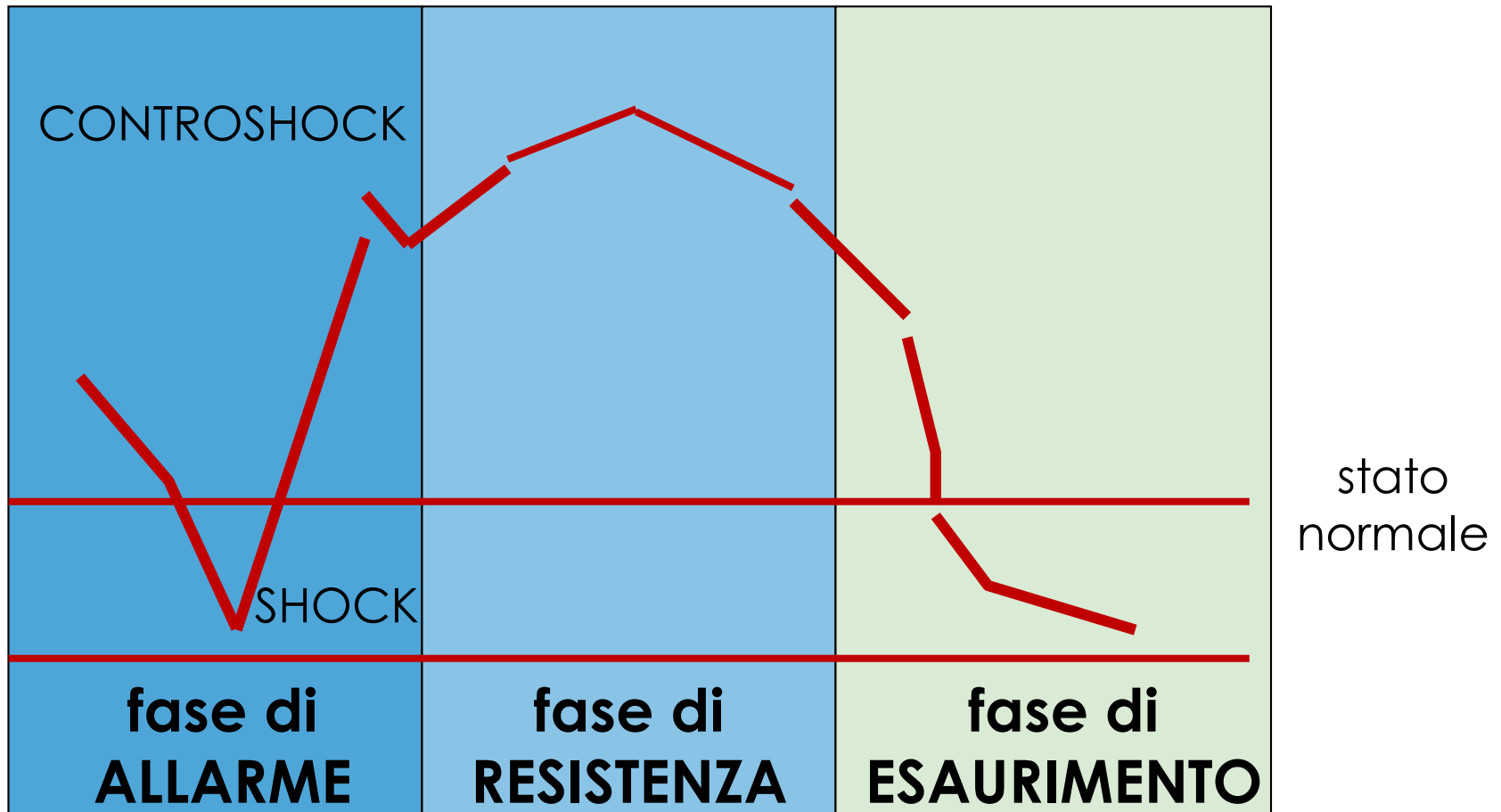
✓ **Allarme:** iniziano a comparire **alterazioni fisiologiche**, anche di forte intensità, le quali sono seguite da una **ripresa fisica** e dal passaggio alla seconda fase

✓ **Resistenza:** Le difese corporee salgono e la durata di questa fase dipende dall'intensità dello stressor a cui si è sottoposti. La resistenza agli stressors presenta dei limiti, oltre i quali l'uomo interviene indipendente dalla sua volontà (es. collasso).



✓ **Esaurimento:** Le difese generali verso gli stressors tornano deboli: se non si recupera e lo stressor continua la sua azione, o se ne aggiungono altri, possono insorgere delle patologie.

# Le fasi a confronto



# Sindrome Generale di Adattamento

**I cambiamenti continui nell'ambito lavorativo mettono a dura prova la capacità di adattamento**



- **EuStress**: stress proveniente dal successo adattivo (es. efficienza, attenzione focalizzata sul compito, costruttività, decisioni ottimali)
- **DiStress**: tipo di stress provocato dal fallimento del processo di adattamento (es. sonnolenza, distrazione, decisioni lente, ansia, irritazione, fobie, attenzione non focalizzata)
- **Stress Passivo**: causato da mancanza di stimoli, soddisfazioni e motivazioni

# I segnali dello Stress



## Segnali Psicologici

Si manifestano lentamente e sono difficili da identificare  
La prima spia sono i **comportamenti**

## Segnali Fisici

Ci sono diversi canali di trasmissione  
(**cuore, pressione sanguigna, respiro, digestione, ecc**)

## Segnali dell'Umore

**Irritabilità** e impazienza (=aggressività)  
**Noia** e apatia (= disistima)

## Segnali del comportamento

Se nostro malgrado le azioni vanno in direzioni diverse dalla nostra volontà, indica una **perdita di gestione della tensione**

Disistima – scarsa motivazione – instabilità emotiva – depressione – difficoltà relazionali – ansia – comportamenti autolesionisti e antisociali - indecisione

Malattie cardio -vascolari, gastriche, dermatologiche ed immunitarie.

Alterazione del sonno – ridotta attenzione – abuso di fumo, alcool, psicofarmaci – astenia – stanchezza – assenteismo e turn over (sul lavoro) – calo delle prestazioni – frequenti conflitti.

# Stressors

I fattori che sollecitano l'organismo ad una risposta adattativa si chiamano **fattori stressanti o stressors** (ad es.: fattori ambientali; relazioni interpersonali; posture; parole; ecc.).



## Esempio

- › Dire: “Il traffico del fine settimana è uno stress” è **errato!**
- › Il traffico costituisce lo **stressor** mentre è il processo di adattamento a definire lo **stress**.



# Gli Stressors - Le cause

La **reazione di stress** è provocata da un insieme di fattori che possiamo raggruppare in tre categorie:



- Eventi grandi e piccoli imputabili **all'ambiente esterno**
- Eventi e situazioni legati **all'ambiente di lavoro**
- Stile di vita , atteggiamenti, idee riconducibili al **carattere**

# Stressors - Le fonti

**Ogni evento, positivo o negativo, che ci costringe ad effettuare un qualsiasi cambiamento è fonte di stress**

- **Life events:**

cambiamenti significativi nella vita (es. perdita; matrimonio; malattia; pericolo). Richiedono reazioni in breve tempo e quindi provocano uno stress acuto.

- Stress cronico:

richieste persistenti o ripetitive che obbligano a cambiamenti protratti per lungo tempo.

- Fastidi giornalieri:

micro avvenimenti che richiedono piccoli cambiamenti nel corso della giornata, ma che sono frequenti.



# Verso lo stress negativo ...



**LA RISPOSTA DI ADATTAMENTO PUO' DIVENTARE DISFUNZIONALE**

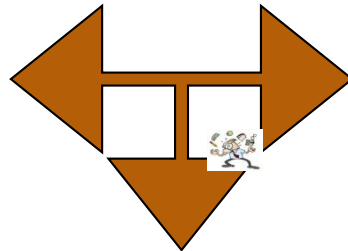
- Intensità degli stimoli/richieste
- Durata degli stimoli/richieste
- Caratteristiche del soggetto

**Lo stress non è una malattia  
ma ... in determinate condizioni può ...  
ridurre l'efficienza sul lavoro e le condizioni  
di benessere fino a causare vere e proprie  
patologie sia organiche che funzionali**

# STRESS NEGATIVO

si manifesta quando le persone percepiscono uno squilibrio tra le richieste dell'ambiente e le risorse personali disponibili.

**RICHIESTE**

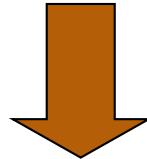


**RISORSE**



jad0024 www.fotosearch.com

Squilibrio

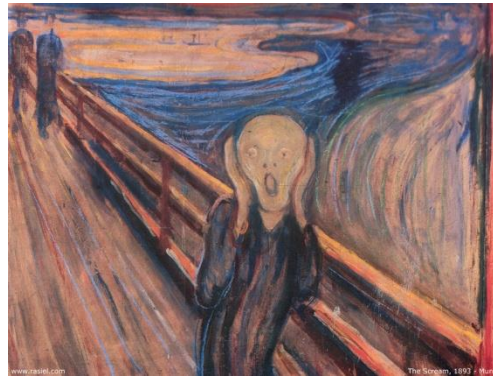


**DISTRESS**



# Lo stress negativo (distress) può colpire:

- chiunque, a qualsiasi livello gerarchico
  - qualsiasi settore produttivo
- imprese di qualsiasi dimensione



## Lo stress influisce:

- sulla salute e la sicurezza delle singole persone
- sulla salute delle imprese e delle economie
  - sulla qualità del lavoro e dei risultati

# Lo stress (negativo) legato all'attività lavorativa

- Rappresenta una delle **sfide principali** con cui l'Europa deve confrontarsi nel campo della **salute** e della **sicurezza**.
- Questa condizione interessa quasi **un lavoratore su quattro** e dagli studi condotti emerge che una percentuale compresa tra il 50% e il 60% di tutte le giornate lavorative perse è dovuta allo **stress**. Ciò comporta costi enormi in termini di **disagio umano** e **pregiudizio** del risultato economico.
- Lo stress influisce fortemente sulla **redditività**. Nel 2002 il costo economico annuale dello stress legato all'attività lavorativa nell'UE è stato calcolato pari a 20 miliardi di euro.



Agenzia europea per  
la sicurezza e la salute  
sul lavoro

**(Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute  
sul Lavoro, dati del 2005)**



Agenzia europea per  
la sicurezza e la salute  
sul lavoro

# Fonti stressogene nel contesto lavorativo

*European Agency for Safety and Health at Work, 2000*

<b>Cultura organizzativa</b>	Scarsa <b>comunicazione</b> , bassi livelli di sostegno nella risoluzione di problemi e <b>sviluppo</b> personale, carenza definizione <b>obiettivi</b> organizzativi, stile di <b>leadership</b> , ecc.
<b>Ruolo nell'organizzazione</b>	<b>Ambiguità</b> di ruolo, <b>conflitti</b> di ruolo, responsabilità per le persone.
<b>Sviluppo di carriera</b>	Blocco carriera / incertezza, mancanza/eccesso <b>promozioni</b> , scarsa <b>retribuzione</b> , insicurezza del lavoro, basso valore sociale del lavoro, <b>ambizioni</b> deluse.
<b>Autonomia decisionale/Controllo</b>	Bassa <b>partecipazione</b> a processi decisionali, carenza <b>controllo</b> sul lavoro (il controllo, specie nella forma partecipativa, è anche risultato di un contesto e di una organizzazione di più ampio respiro).
<b>Relazioni interpersonali sul lavoro</b>	Isolamento fisico o sociale, <b>rapporti</b> limitati con i superiori, <b>conflitti</b> interpersonali, carenza di supporto organizzativo.





Agenzia europea per  
la sicurezza e la salute  
sul lavoro

# Fonti stressogene nel contesto lavorativo

*European Agency for Safety and Health at Work, 2000*

<b>Interfaccia famiglia/lavoro</b>	Richieste <b>contrastanti</b> tra casa e lavoro, problemi di doppia <b>carriera</b> .
<b>Ambiente di lavoro e attrezzature</b>	<b>Condizioni fisiche</b> di lavoro, problemi di <b>affidabilità</b> , disponibilità, appropriatezza, manutenzione o riparazione di attrezzature e impianti.
<b>Pianificazione dei Compiti</b>	<b>Monotonia</b> , cicli di lavoro brevi, lavori frammentati o privi di significato, <b>sottoutilizzazione</b> , incertezza elevata.
<b>Carico/ ritmi di lavoro</b>	<b>Sovraccarico</b> o sottocarico di lavoro, carenza di controllo sul ritmo, alti livelli di <b>pressione</b> temporale.
<b>Orario di lavoro</b>	Lavoro a <b>turni</b> , <b>orari</b> di lavoro rigidi, imprevedibili, eccessivamente lunghi o che alterano i ritmi sociali.

# Le conseguenze del distress

## Sulla salute della persona

- **Disturbi psicopatologici:** alterazioni dell'umore, stati di ansia, irritabilità, ecc.
- **Disturbi psicosomatici:** cefalea, dermatiti, perdita dei capelli, asma, ipertensione, ecc.
- **Disturbi comportamentali:** abuso di sostanze (alcol, droghe, farmaci, tabagismo), disturbi dell'alimentazione, disturbi sessuali, ecc.

## Oltre al

- Danno biologico (di cui sopra)
  - Danno patrimoniale
  - Danno esistenziale/morale

# Le conseguenze del distress

## Sulla vita lavorativa della persona



- **Fuga dal lavoro:** perdita della motivazione, ritardi, assenteismo cognitivo, infortuni, ecc.
- **Diminuita qualità della performance:** scarsa concentrazione, scarsa capacità a completare il lavoro, diminuite capacità gestionali, scarsa attenzione a aspetti collegati alla sicurezza, ecc.
- **Difficoltà relazionali:** scarsa collaborazione, difficoltà nei rapporti sociali, difficoltà dei managers a motivare e gestire i collaboratori, ecc.

# **Le conseguenze del distress**

## **➤ Sul lavoro**

- **Aumento di infortuni e malattie stress correlate**
- **Incremento dei costi sanitari e legali**
- **Danno all'erario**
- **Danno alla qualità e all'immagine dell'organizzazione**

## **Sulla collettività**

- **Aggravio dei costi:**
  - sanitari
  - previdenziali
  - legali
- **Comportamenti devianti**

# EFFETTO CORRIDOIO

Nel passaggio dall'ambiente di lavoro a quello privato si crea una sorta di **CORRIDOIO** senza soluzione di continuità tra gli stimoli propri dell'ambiente di lavoro e quelli della vita privata (e viceversa)



**LA PERSONA TRASPONE GLI STATI EMOTIVI DA UN AMBIENTE AD UN ALTRO**

# SINDROMI ORGANIZZATIVE STRESSOGENE: IL MOBBING



Forma intenzionale **sistematica e duratura** di **violenza psicologica**, in ambiente di lavoro, volta alla **estromissione** morale o fisica del soggetto dal **processo lavorativo** o dall'impresa **(ISPESL, 2001)**

# SINDROMI ORGANIZZATIVE STRESSOGENE: IL BURNOUT



“E’ una reazione alla tensione emotiva cronica creata dal contatto continuo con altri esseri umani, in particolare quando si hanno problemi o motivi di sofferenza” (Maslach).

**Perdita di entusiasmo** ed interesse per la propria **attività lavorativa** prevalentemente in soggetti che svolgono attività professionali a carattere sociale, per il benessere di altri soggetti/utenti (assistenza sanitaria, servizi sociali, operatori penitenziari, istruzione, call center, front office, ecc.)



## VARIABILI LAVORATIVE

- Carico di lavoro
- Ambiguità di ruolo
- Conflitto di ruolo
- Varietà mansioni
- Autonomia
- Supervisione

## FONTI DI STRESS In CARCERE

- Problemi con i detenuti
- Interferenze burocratiche
- Dubbi sulle competenze
- Scarsa collegialità

## VARIABILI PERSONALI

- Caratteristiche demografiche
- Caratteristiche di personalità
- Motivazione lavorativa
- Esperienze lavorative precedenti
- Supporti extra lavorativi

## BURN - OUT

- Alienazione
- Distacco
- Basse prestazioni
- Ridotta responsabilità



# Dimensioni da considerare in carcere per definire un lavoro stressante



1. **Caratteristiche dell'ambiente carcerario:** tipo di organizzazione, compiti o mansioni attribuite a gli operatori, regole e metodi di lavoro
2. **Caratteristiche dell'operatore penitenziario:** competenze, professionalità, attitudini
3. **Valutazione soggettiva delle richieste oggettive dell'ambiente:** influenzata da stati emozionali, motivazionali ecc.
4. **Valutazione soggettiva delle doti personali:** valutazione di abilità, competenza, valore personale cioè auto-percezione delle potenzialità.

# L'individuazione dei fattori di stress all'interno del carcere

- **l'organizzazione e i processi di lavoro** (orari di lavoro, grado di autonomia, grado di coincidenza tra esigenze imposte dal lavoro e capacità/conoscenze dei lavoratori, carico di lavoro, ecc.),
- **le condizioni e l'ambiente di lavoro** (esposizione ad un comportamento illecito, al rumore, al calore, a sostanze pericolose,
- **la comunicazione** (tra i diversi operatori penitenziari, tra colleghi della stessa area professionale, aspettative riguardo al lavoro, prospettive di occupazione, la visione del futuro...)
- **fattori soggettivi** (pressioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di una mancanza di aiuto, ecc.)

Se il problema di stress da lavoro è identificato, bisogna agire per **prevenirlo, eliminarlo o ridurlo**.

La responsabilità di stabilire le misure adeguate da adottare spetta al **datore di lavoro e al lavoratore**

# Le Risorse per fronteggiare lo stress

In genere le **risorse** ci proteggono dal distress, indipendentemente dalla presenza di uno stressor; inoltre inibiscono la nascita di nuovi stressors e vengono specificamente mobilitate dalla loro azione.

**La mancanza di risorse è causa diretta del distress!**

# Le risorse per fronteggiare lo stress

## 1. RISORSE INDIVIDUALI

- **Sensibilità individuale - Personalità** (alta competitività, riconoscimento sociale, iperattivismo, ambizione, ecc.)
- **Controllo interno/esterno**
- **Motivazione ed impegno** - Curiosità
- **Flessibilità** ai cambiamenti - Livello di **autostima**
- Fiducia - **Capacità relazionali**

## 2. RISORSE SOCIALI

- Il “**supporto sociale**” rappresenta una grande risorsa (amicizie, relazioni costruttive, ecc.); che però possono essere anche fonte di stress.

# Le tecniche anti-stress

## 1. Fisiche

- ✓ Sport
- ✓ Hobbies
- ✓ alimentazione (carenze di vitamine [B1, B2, C] minerali [Magnesio] e di aminoacidi essenziali)
- ✓ respirazione profonda (inspirare/esprire)
- ✓ sonno (recupero dei meccanismi psichici e fisici durante la fase R.E.M.)
- ✓ controllo di pressione arteriosa e cuore



# Le tecniche anti-stress

## 2. Mentali

*(tecniche di rilassamento)*



- ✓ Rilassamento frazionato (Vogt)
- ✓ Rilassamento progressivo (Jacobson)
- ✓ Visualizzazione di immagini
- ✓ Training autogeno (Schultz)
- ✓ Rilassamento Yoga
- ✓ Meditazione
- ✓ Ipnosi



# Stress ed Emozioni

- Lo stress si manifesta anche attraverso **intense emozioni negative** (ansia, preoccupazione, confusione, rabbia, ecc.).
- **Un'efficace gestione della propria emotività** riduce il livello di stress e/o ci protegge dal distress.



# Emozioni e Benessere

**Un'efficace gestione della propria emotività significa acquisire alcune competenze:**

- Saper riconoscere le proprie emozioni, poterle denominare e differenziare
- Saperle esprimere in maniera da migliorare la comunicazione con gli altri, piuttosto che danneggiarla
- Saperle utilizzare per mobilitarsi in modo utile, senza farsene né paralizzare, né guidare
- Saper riconoscere le emozioni degli altri e reagire di conseguenza

# BENESSERE ORGANIZZATIVO IN CARCERE

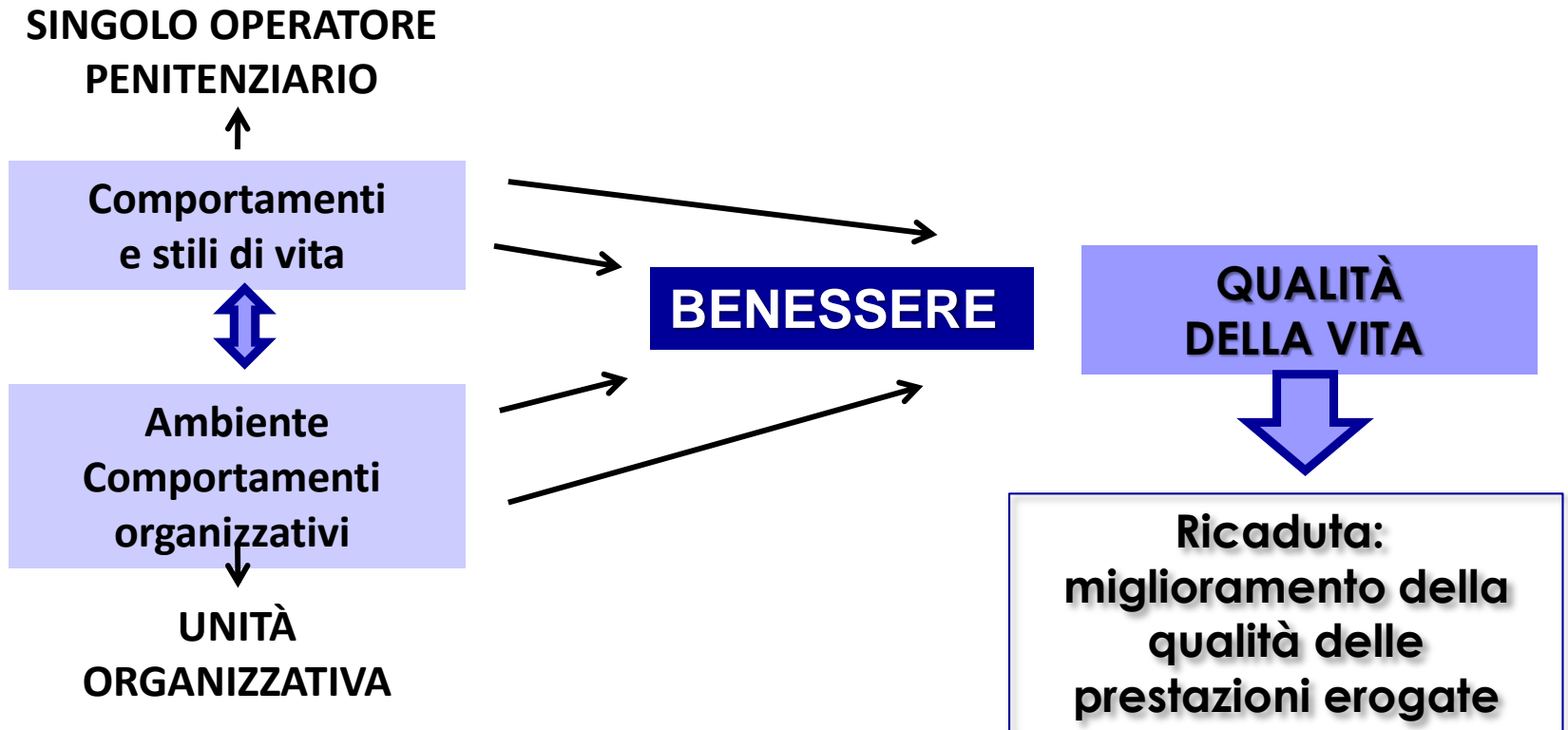


***“Il benessere organizzativo si riferisce alla capacità di un’organizzazione di promuovere e di mantenere il più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori in ogni tipo di occupazione”***

(F. Avallone e M. Bonaretti, 2003)

# Sviluppare il benessere organizzativo in carcere

## Il modello PRECEDE-PROCEED



# BENESSERE SOGGETTIVO IN CARCERE

Riguarda l'esperienza interna degli OPERATORI PENITENZIARI ed è la percezione del benessere e della qualità della vita espressa direttamente dal soggetto, riferendosi a specifiche componenti tra loro interconnesse.

## Fattori Interni

Riguardano la struttura della personalità ed aspetti cognitivi: strategie di valutazione messe in atto dalla persona, che hanno a che fare con il controllo, gli orientamenti ed attribuzioni interne, l'ottimismo, ecc (locus of control, autostima, fiducia, desiderio di controllo, stabilità emotiva ...)

## Fattori Esterni

Processi di giudizio sociale dove gioca molto la valutazione che le persone fanno sulla propria vita confrontando le condizioni attuali con uno standard determinato dal livello delle altre persone.

***Gli accadimenti della vita che si accumulano negativamente comportano una riduzione del benessere soggettivo.***

# **BENESSERE PSICOLOGICO IN CARCERE**

**Deriva dalla valutazione di sé stessi in relazione agli altri ed è inteso come funzionamento psicologico positivo**

## **COMPONENTI O DIMENSIONI (Ryff)**

- 1. Autonomia** (fiducia nelle proprie opinioni, autodeterminazione e indipendenza)
- 2. Controllo ambientale** (padroneggiare le situazioni, gestire le responsabilità)
- 3. Crescita personale** (apertura alle nuove esperienze, interesse per l'apprendimento, il cambiamento)
- 4. Relazioni positive con gli altri** (relazioni stabili, fiducia negli altri)
- 5. Scopo nella vita** (fare progetti, avere volontà di raggiungere obiettivi)
- 6. Accettazione di sé** (soddisfazione, riconoscere e accettare i propri aspetti positivi, le proprie emozioni)

# **BENESSERE SOCIALE IN CARCERE**

**La parte collettiva del benessere riguarda il sostegno che è possibile attivare in caso di necessità, le interazioni con gli altri e con le istituzioni e la capacità di adattamento sociale che è possibile sviluppare all'interno dell'istituto penitenziario**

- 1. Integrazione sociale**
- 2. Realizzazione sociale**
- 3. Coerenza sociale**
- 4. Accettazione sociale**



# Locus of Control

?

Da cosa dipende?  
Quali sono le  
cause?  
Perché è  
successo?

## ***Locus of Control interno***

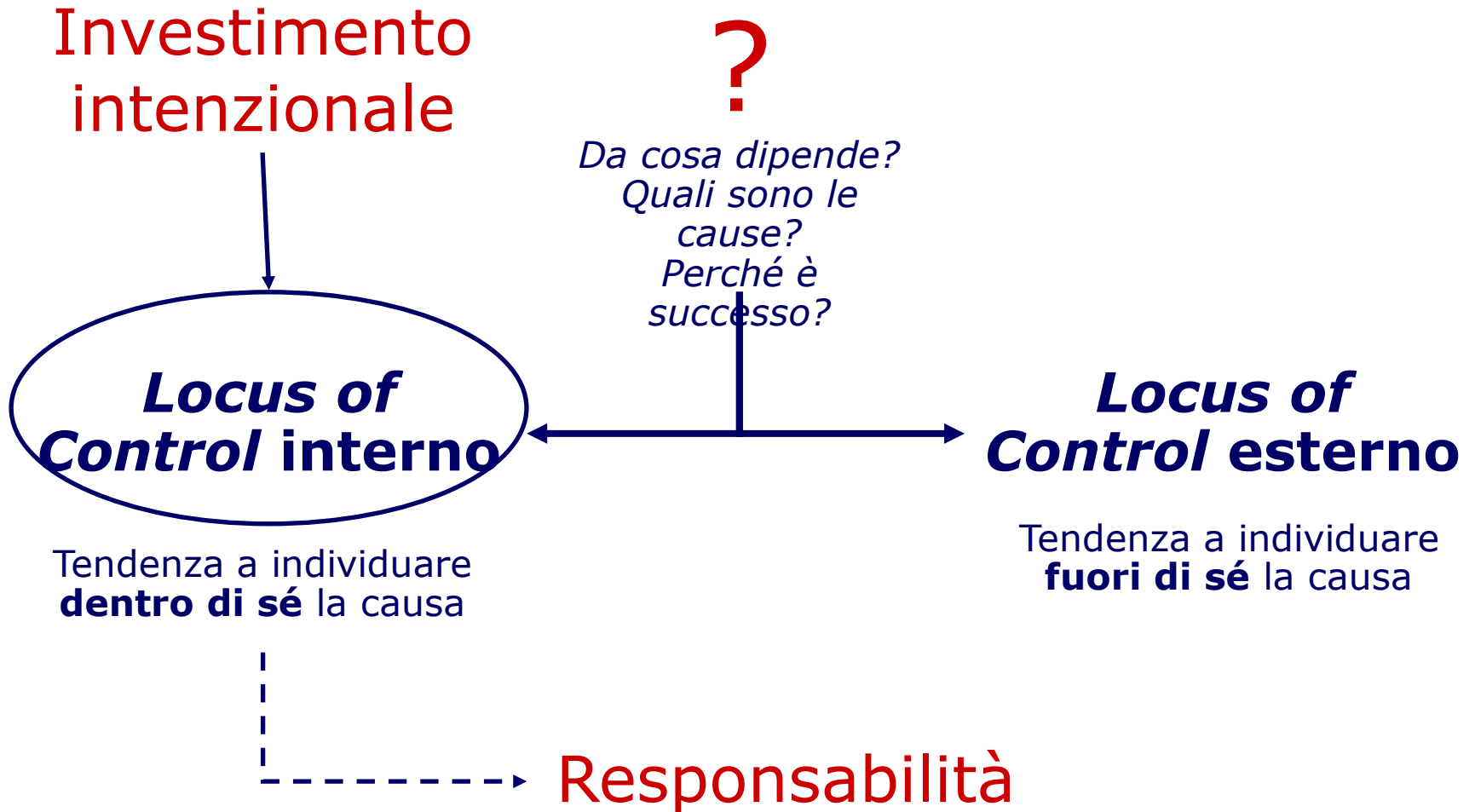
Tendenza a individuare **dentro di sé** la causa

## ***Locus of Control esterno***

## Tendenza a individuare **fuori di sé** la causa

Responsabilità

# Locus of Control



# BENESSERE ORGANIZZATIVO

*F. Avallone, Cantieri (2003)*



## **Silvia Ramirez Pizarro**

Psicologa del Lavoro e dell'Organizzazione, Coach certificata,  
Consulente senior di diverse aziende italiane ed estere nell'ambito della  
Selezione, Formazione, Valutazione e Sviluppo delle Risorse Umane.  
Docente del Corso di Specializzazione "Esperto nello Sviluppo delle Risorse  
Umane" della Scuola Romana di Psicologia del Lavoro e  
dell'Organizzazione.

[www.silviaramirez.it](http://www.silviaramirez.it)

sirapi@gmail.com