

BURNOUT E LAVORO EMOTIVO

The background features abstract geometric shapes in various shades of yellow and orange, overlapping and creating a dynamic, layered effect. The shapes are primarily triangles and polygons, some with thin white outlines, set against a plain white background.

Il job burnout

Origini ed evoluzione

Condizione psicologica da **stress cronico** che può accadere tra lavoratori che devono instaurare relazioni emotivamente forti all'interno del luogo di lavoro (Maslach, 1982)

- ▶ Le componenti principali di questo fenomeno sono:
- ▶ Esaurimento,
- ▶ disimpegno in risposta alle relazioni interpersonali impegnative
- ▶ disaffezione lavorativa

Le conseguenze del burnout

CONSEGUENZE PER LA SALUTE DELL'INDIVIDUO:

- ↻ l'esaurimento è positivamente correlato all'insorgenza di **disturbi psicosomatici** (mal di testa, fatica cronica, dolori muscolo-scheletrici, ipertensione, disturbi gastro-intestinali).
- ↻ È associato ad **abuso di sostanze** (alcohol, sigarette, caffè, droghe, medicinali).
- ↻ È correlato anche a **sonnolenza, affaticamento, insonnia cronica**.

CONSEGUENZE LAVORATIVE:

- ↻ Alti livelli di burnout riportano livelli più bassi di soddisfazione lavorativa e commitment affettivo e alti livelli di assenteismo.

TALI CONSEGUENZE POSSONO NUOCERE ANCHE IL BUON FUNZIONAMENTO E L'EFFICIENZA DELL'ORGANIZZAZIONE

Gli antecedenti del burnout

FATTORI LAVORATIVI:

- ▶ Richieste lavorative (pressione temporale, carico di lavoro, conflitto e ambiguità di ruolo) sono positivamente associati al burnout e all'esaurimento
- ▶ Risorse lavorative (riconoscimento, autonomia o supporto sociale) sono negativamente correlati al burnout e alla disaffezione lavorativa

FATTORI INDIVIDUALI:

- ▶ Variabili sociodemografiche (età, sesso): i lavoratori al di sotto dei 30 anni, con scarsa esperienza lavorativa riportano livelli più alti di burnout. Gli uomini costituiscono la percentuale più alta.
- ▶ Energia, amicalità, stabilità emotiva e affettività positiva sono negativamente correlate al burnout. L'affettività negativa si associa in modo positivo.

Il lavoro emotivo

«processo di regolazione dell'esperienza emotiva al fine di soddisfare gli obiettivi organizzativi» (Grandey, 2000 p.97)

Tre diverse caratteristiche del lavoro emotivo:

- Regole organizzative rispetto alle espressioni delle emozioni
- Modalità di regolazione emotiva
- Dissonanza emotiva

Le regole organizzative sull'espressione delle emozioni (display rules)

- ✓ Le Emozioni che gli individui dovrebbero o meno esprimere nello svolgimento del proprio lavoro possono rientrare in tre categorie (Cropanzano e altri, 2004):
 1. Regole volte all'espressione di emozioni positive
 2. Regole volte all'espressione di emozioni negative
 3. Regole volte al mantenimento della neutralità emotiva

La regolazione delle emozioni: la regolazione superficiale (surface acting) e la regolazione profonda (deep acting)

REGOLAZIONE SUPERFICIALE (surface acting) → mostrare all'esterno l'emozione richiesta dalle norme organizzative, senza effettivamente provarla

REGOLAZIONE PROFONDA (deep acting) → modificare attivamente e coscientemente le proprie emozioni affinché rispecchino quelle richieste dal proprio ruolo

La dissonanza emotiva

Stato di discrepanza tra l'emozione realmente provata e quella che viene mostrata secondo quanto indicato dalle display rules (Hochschild, 1983)

Negli anni tale costrutto ha subito delle modifiche in quanto è stato visto come:

- ❖ Discrepanza della persona tra l'emozione provata e quella provata all'esterno (enfaticando il vissuto di inautenticità) (Côté, 2005; Van Dijk, Kirk, 2006)
- ❖ Discrepanza norma-emozione ovvero tra la richiesta esterna e il vissuto della persona (Morris, Feldman, 1996; Zapf, Holz, 2006)

Antecedenti del lavoro emotivo

VARIABILI INDIVIDUALI:

- ❑ Correlazione positiva tra affettività positiva o negativa e lavoro emotivo
- ❑ Correlazione negativa tra regolazione superficiale e i tratti di energia, amicalità, coscienziosità. L'amicalità è anche correlata alla regolazione profonda delle emozioni
- ❑ Correlazione positiva tra regolazione superficiale e stabilità emotiva

VARIABILI DI CONTESTO

- ❑ Correlazione negativa tra le regole di espressione delle emozioni e modalità di regolazione emotiva profonda
- ❑ Surface acting e dissonanza emotiva sono associate a situazioni difficili e a emozioni negative
- ❑ Lavoro emotivo influenzato dal contesto culturale

Le conseguenze del lavoro emotivo

CONSEGUENZE SULLA SALUTE INDIVIDUALE

- ❖ Surface acting è positivamente correlato al burnout, al ridotto benessere individuale, all'esaurimento, depersonalizzazione, ansia, depressione, alcool
- ❖ Deep acting è positivamente correlato all'efficacia professionale e all'esaurimento
- ❖ Regole organizzative che riguardano emozioni positive sono associate al benessere del lavoratore

CONSEGUENZE ORGANIZZATIVE

- ❖ L'espressione delle emozioni è importante per le organizzazioni poiché influenza umore, atteggiamenti e comportamento dei clienti
- ❖ Surface acting è negativamente correlato alla performance lavorativa e alla soddisfazione dei clienti e positivamente alle intenzioni di turnover e al turnover stesso
- ❖ Il deep acting è positivamente associato alla performance emotiva e alla soddisfazione di clienti

Conclusioni e implicazioni pratiche

SVILUPPI FUTURI:

- Rivelazione della modalità di regolazione delle emozioni
- Approfondimento del processo di regolazione emotiva rispetto alle interazioni con i colleghi

IMPLICAZIONI PRATICHE:

- Analisi del tipo di regole previste dal ruolo e dall'organizzazione rispetto all'espressione delle emozioni
- Comprensione del livello delle risorse personali connesse alla gestione delle emozioni possedute dal lavoratore
- Interventi di counseling individuale centrati sulla gestione delle emozioni che potrebbero affiancare interventi di carattere organizzativo