

AMBASCIATORI
DEL GUSTO



Ordine degli
Psicologi del Lazio

LA PSICOLOGIA AL SERVIZIO DELLA RISTORAZIONE

RICERCA CONOSCITIVA E BEST PRACTICES



Dott. David Pelusi - Dott.ssa Isabella Corradini - Dott. Franco Amore



La psicologia al servizio della ristorazione Ricerca conoscitiva e best practices

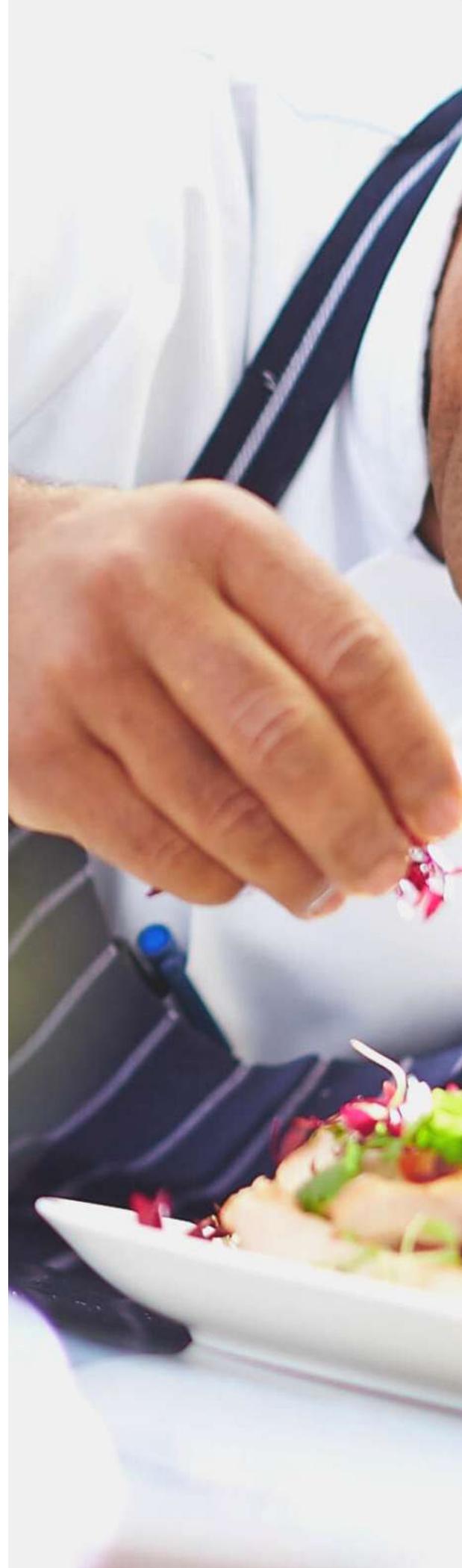
impaginazione a cura dell'Ordine degli Psicologi del Lazio
FEBBRAIO 2022

Gruppo di ricerca ed estensore del documento

Dott. David Pelusi, consigliere e tesoriere dell'Ordine degli Psicologi del Lazio, Coordinatore
Dott.ssa Isabella Corradini, referente area rischi psicosociali dell'Ordine degli Psicologi del Lazio
Dott. Franco Amore, gruppo di lavoro psicologia del lavoro dell'Ordine degli Psicologi del Lazio

Ringraziamenti

Un ringraziamento vogliamo indirizzarlo al presidente dell'associazione Ambasciatori del Gusto, dott.ssa Cristina Bowerman, al past president dott. Nicola Piccinini e all'attuale presidente dell'Ordine degli Psicologi del Lazio dott. Federico Conte, per l'interesse e la disponibilità ad attivare la ricerca; un grazie per i contributi alla dott.ssa Carla Palmarini, medico del lavoro, a Alessandro Gilmozzi chef patron del El Molin e a Enrico Bartolini chef patron del Enrico Bartolini al Mudec, entrambi associati Ambasciatori del gusto; ai partecipanti dei focus group e agli altri soci di AdG che hanno risposto al questionario, permettendo così l'effettuazione del presente lavoro. E un ulteriore grazie alle colleghe dell'Ordine degli Psicologi del Lazio, dott.ssa Caterina Mancino per il lavoro sui grafici e dott.ssa Serena Salvucci per l'impaginazione grafica.



Indice

03

PRESENTAZIONI

Federico Conte e Cristina
Bowerman

06

**IL PERCORSO DI
RICERCA
CONOSCITIVA**

07

**METODOLOGIA
DELLA RICERCA**

09

**RISULTATI DEL
QUESTIONARIO**

15

**RISULTATI DEI
FOCUS GROUP**

21

CONTRIBUTI

29

BUONE PRATICHE

Suggerimenti di buone
pratiche per il proprio
benessere psicologico

32

PSICOLOGIA

Il contributo dello psicologo
a livello organizzativo

36

CONCLUSIONI

37

APPENDICI

38

BIBLIOGRAFIA

Riferimenti bibliografici



Presentazione del documento



L'esperienza che l'Ordine degli Psicologi del Lazio ha condotto con Ambasciatori del Gusto rientra in una politica culturale innovativa, inaugurata nella Consiliatura 2014-2020 e rinnovata da quella attuale. Questa politica culturale consiste, sostanzialmente, nel concepire l'Ordine come una struttura di servizio, in grado di fornire assistenza, consulenza, formazione non solo agli psicologi ma anche alle amministrazioni, al pubblico e alla società civile organizzata in enti e associazioni di diritto privato.

In una concezione tradizionale, ben più ristretta, gli Ordini professionali hanno limitato la propria attività alla tenuta degli Albi, alla funzione disciplinare e ad alcune lodevoli ma pur sempre auto-concluse iniziative culturali; l'Ordine degli Psicologi del Lazio, in questi ultimi otto anni, ha stabilito protocolli di intesa e realizzato studi, ricerche, programmi di intervento, partnership su progetti con gli Enti locali, con le Procure della Repubblica e i Tribunali civili, le università, le società scientifiche, le associazioni di volontariato, gli Ordini di altre professioni.

Il rapporto con Ambasciatori del Gusto nasce e si sviluppa entro questa cornice istituzionale e organizzativa, e appunto esprime una tensione al cambiamento nella rappresentazione sociale e nella utilizzazione della psicologia, che sempre più sta diventando una componente ineludibile nella governance dei processi orientati al miglioramento della convivenza e del rapporto fra le persone e i contesti in cui si incontrano, si rapportano, cooperano e confliggono, affrontano le sfide del progresso sociale, tecnologico e organizzativo.

Uno dei presupposti teorico-tecnici – si potrebbe dire: filosofici – di questa visione è la consapevolezza dell'importanza che una diffusione della psicologia può avere nell'arricchire le opzioni operative e gli strumenti metodologici di tutti coloro che operano nei più diversi comparti della produzione sociale: si tratta del modello psicoeducativo messo a fuoco nella Psicologia della Salute con la formula *giving psychological skills away*, “diffondere, far circolare le competenze psicologiche”, vale a dire mettere a disposizione di ogni attività, di ogni professione, i concetti, i costrutti, le strategie e le tattiche che la psicologia può offrire per più efficacemente e più fluidamente svolgere i compiti che quelle attività e quelle professioni richiedono. Non dunque qualcosa che abbia semplicemente a che fare con una sorta di self-help a fronte delle difficoltà che in quelle attività e professioni possono causare disagi e disarmonie emozionali negli addetti, ma, di più, una promozione di sviluppo basata sull'incremento della consapevolezza di sé dei soggetti coinvolti, su una migliore conoscenza dei processi intrapsichici e relazionali, su modelli di funzionamento spontaneo dei gruppi e degli individui nei gruppi, sugli assetti disfunzionali che le organizzazioni tendono ad assumere quando se ne allenta la capacità di guida da parte delle leadership.

Come si vedrà dalla lettura del lavoro qui presentato, il “burn-out” così spesso segnalato dagli operatori del settore della ristorazione – non diversamente da quello che accade in molti altri comparti della vita economica – è in larga misura effetto di problemi organizzativi più che personali. La psicologia rileva che i problemi personali non sono mai degli “in sé”, ma sempre si situano entro reti di rapporti interpersonali ed entro processi di regolazione di queste reti, che sfuggono alla razionalità astratta dell'organizzazione pensata “a tavolino” e rispondono all'organizzazione reale, informale, spesso regolata da processi inconsci che prevalgono su quelli formalizzati che sono loro sovrapposti.

Questo lavoro, come altri prodotti dall'Ordine degli Psicologi del Lazio in partnership con interlocutori istituzionali pubblici e privati, punta alla costruzione di un repertorio di “buone prassi” per il settore implicato. Anche questo approccio risponde a una visione della mission dell'Ordine inteso come struttura di servizio, di cui accennavo sopra: l'Ordine non formula più “linee-guida”, che come tali sono piuttosto appannaggio di gruppi di opinione, laboratori e centri di ricerca, ma crea invece repertori, raccolte di standard condivisi a cui ogni struttura interessata può liberamente riferirsi, con la certezza di avere a disposizione un materiale raccolto e selezionato in base ad analisi rigorose delle realtà di riferimento: ne discendono raccomandazioni, suggerimenti, esempi pratici a cui ognuno potrà attingere per meglio costruire un proprio principio di auto-regolazione per lo sviluppo armonico della propria persona in riferimento al sistema entro cui situa la propria attività.

Ci auguriamo che questo lavoro comune tra Ambasciatori del Gusto e ordine degli Psicologi del Lazio sia solo il primo passo verso una crescente integrazione della psicologia e dei suoi professionisti anche entro questo settore così significativo e qualificato della vita sociale ed economica del Paese.

Federico Conte
Presidente dell'Ordine degli Psicologi del Lazio



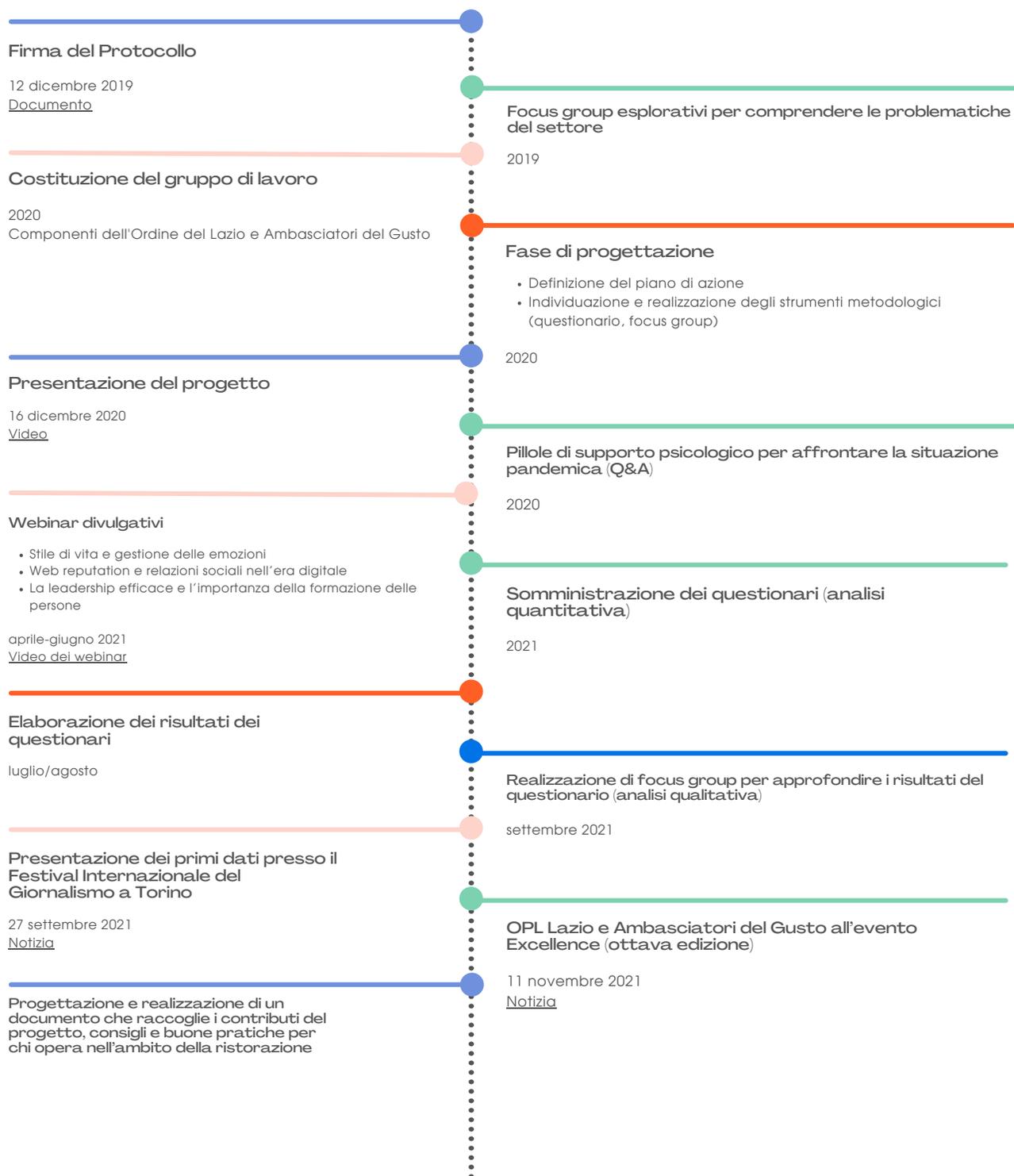
Quando accendiamo la televisione o la radio, la valanga di notizie catastrofiche sono all'ordine del giorno. Internet è ormai un pot luck di informazioni vere, verosimili, fantasiose ma la sensazione è quella, spesso, di un'isteria generale seguita da una gran confusione. In questo clima, sono sempre più frequenti e pubblicizzati atti di estrema violenza, contro l'umanità e se stessi, desensibilizzandoci costantemente al punto tale che spesso non riponiamo la giusta attenzione, anche emotiva, su determinati episodi che invece dovrebbero farci pensare. Questo si riflette anche nel non capire quando il nostro amico, collega ha bisogno di aiuto, di guida. La ritrosia, ancora particolarmente radicata in culture come le nostre, a chiedere aiuto, certo non soccorre. Negli ultimi anni ho visto numerosi casi in cui la depressione, lo sconforto intorno ha preso il sopravvento e, a volte, più spesso di quanto ognuno di noi si auspicherebbe, culminare in atti estremi che variano dal lasciare la professione da un momento all'altro a forme di autolesionismo con eventi per cui non esiste un controllo. Ricordo ancora quando lessi *Il Perfezionista*, riflettendo sul Personality Type che contraddistingue il cuoco (ma direi tutti coloro che svolgono professioni classificabili come appartenenti alle liberal arts): un professionista appassionato, passionale, innamorato del processo creativo e operativo, sempre in cerca dell'adrenalina che scorre nel sangue durante il servizio, la comraderie che sviluppa all'interno della brigata.

La brigata... un microcosmo fragilissimo che quando perde il suo equilibrio è come una diga che cede e uno tsunami investe la vita di chi la vive ogni giorno. La vita di uno chef può essere costellata da successi ma esattamente come quella di un cantante, attore, calciatore, basketball player, dancer...è sempre in salita e costantemente vacillante. La fatica fisica, la concentrazione, l'accentramento di tante responsabilità, l'allargamento della platea, le reviews dei giornalisti e clienti, sfibrano e un giorno ci si alza e ci si rende conto di essere "burned". Allora, la domanda è proprio come si previene, come si riesce a conciliare la propria passione per la propria professione e non finire come Icaro? Lo studio portato avanti dagli Ambasciatori del Gusto, con l'imprescindibile e fondamentale lavoro dell'ordine degli Psicologi del Lazio, snocciola proprio queste tematiche e le best practices contenute in questo booklet, "free for all" e non solo per gli associati ADG, serve proprio a questo: fornire un aiuto concreto, quasi pratico, diretto alla categoria. Il mio chef mentore ripeteva sempre che uno chef bravo è quello che previene gli incendi non colui che è in gamba a spegnerli. La mia formazione, anche in management, l'aver vissuto gli ambienti rigidi, militari e lo stile manageriale osservato sino a quando non sono arrivata al comando del mio ristorante, ormai oltre 16 anni fa, mi hanno portato a creare una gestione delle risorse umane diversa (rispetto al tempo in cui vivevo e, aggiungo, in anticipo rispetto a quello che si è sviluppato dopo) ma soprattutto mi hanno convinto a circondarmi di persone equilibrate, sane, o potenzialmente sane, emotivamente mature. Anche io ho preso cantonate, ovvio, ma non ho mai perso la stella cometa e così, all'ennesima notizia funesta, la mia appartenenza ad una grande Associazione, Gli Ambasciatori del Gusto, una partecipazione al convegno nazionale dell'ordine degli Psicologi del Lazio hanno fatto scoccare la scintilla. E questo prima ancora di questo periodo al limite del surreale. L'intero direttivo ha accolto con entusiasmo uno studio scientifico sui fattori di stress nel mondo della ristorazione che ha comportato un grande sforzo organizzativo unito ad una volontà di valicare i limiti associativi. Sono orgogliosa di aver vissuto questo momento in cui come professionista, essere umano, Presidente di un'Associazione che ha creduto nel progetto, ho sfogliato un documento che non è solo un documento ma l'inizio di una nuova maniera di affrontare la professione, la mia professione. Un ringraziamento speciale va all'Ordine degli Psicologi del Lazio per aver supportato e svolto con passione ma soprattutto aver sviluppato ben oltre le aspettative quella che inizialmente era solo un'idea.

Cristina Bowerman
Chef, Presidente Ambasciatori del Gusto

Il percorso di ricerca conoscitiva

Iniziamo quindi l'approfondimento presentando sinteticamente l'iter del lavoro concordato con i rappresentanti dell'associazione AdG. La finalità è quella di dare rapidamente un'idea delle iniziative attuate che hanno permesso di mostrare il collegamento tra le diverse attività di ristorazione, le problematiche emergenti e l'utilità della Psicologia professionale in tali contesti, in particolare in questo tempo di forti cambiamenti.





Metodologia della ricerca

Premessa

Nel dicembre 2019 l'*Associazione Italiana Ambasciatori del Gusto* e l'*Ordine degli Psicologi del Lazio* hanno stipulato un accordo per sviluppare un progetto finalizzato a valutare e fornire consigli di carattere psicologico e organizzativo per un'efficace gestione dello *stress sul lavoro nei settori della ristorazione*.

Nel 2020, a causa della situazione pandemica, la problematica dello stress è risultata essere ancora più centrale, dal momento che molte realtà della ristorazione si sono trovate a gestire enormi difficoltà dettate dall'incertezza del futuro e dalle chiusure forzate, che hanno portato diverse imprese a scegliere di non riaprire, alcune in via definitiva.

Pertanto gli obiettivi di ricerca, inizialmente focalizzati sullo studio dei fattori stressogeni in tale ambito, sono stati ampliati rispetto al cambiamento di scenario. Oltre all'analisi dei fattori stressanti sul lavoro per chi opera nell'ambito della ristorazione, si è voluto procedere nello studio delle strategie di coping per la gestione efficace della situazione pandemica.

L'obiettivo finale è quello di contrastare il fenomeno dello stress e di proporre strumenti e metodi orientati al miglioramento del benessere individuale e organizzativo per la ristorazione.

Metodologia

L'analisi dei fattori stressanti per il settore della ristorazione è stata effettuata sia mediante l'analisi della letteratura sul tema, sia attraverso un questionario di ricerca indirizzato agli iscritti dell'associazione Ambasciatori del Gusto. Inoltre, sono stati attivati dei focus group per un'analisi qualitativa delle problematiche rilevate dal questionario.

L'elaborazione del questionario è stata preceduta da un incontro preparatorio tra i referenti di AdG e quelli dell'Ordine degli Psicologi del Lazio; inoltre, un primo focus group di esplorazione delle problematiche con lavoratori esperti in rappresentanza delle principali categorie di soci (Ristoratori, Chef...) realizzato nel 2019 ha contribuito a identificare le principali criticità del settore. Dall'incontro preparatorio e da questo primo focus group sono emerse e confermate le difficoltà legate alla sopravvenuta crisi del settore (con le ricadute personali) ma anche quelle "storiche" legate alla tipologia di impegno (orari di lavoro, pressione per organizzare le attività, gestione del personale...).

Sulla base di quanto sopra indicato, referenti del progetto per l'Ordine degli Psicologi del Lazio (David Pelusi, Isabella Corradini e Franco Amore) hanno costruito un questionario con domande chiuse a scelta multipla, nel quale, oltre ad un'Area generale (es. età, stato civile, anni di attività) sono state analizzate le seguenti aree:

- Fattori di stress sul lavoro nel periodo pre-Covid
- Comparazione dei sintomi fisici e psichici tra la fase pre-Covid e gli ultimi 12 mesi
- Comparazione delle relazioni in ambito sociale e lavorativo tra la fase pre-Covid e gli ultimi 12 mesi
- Modalità di gestione delle problematiche (es. ricorso al medico di base, psicologo del lavoro, investimento nell'aggiornamento professionale, ecc.)
- Informazione e confronto con i propri colleghi
- Prospettive future

La somministrazione del questionario è stata curata da Ambasciatori del Gusto, che ha provveduto ad inviare lo strumento ai suoi iscritti, via email e pubblicizzando l'iniziativa anche attraverso webinar dedicati a temi di interesse per la categoria tenuti dai tre psicologi dell'Ordine degli Psicologi del Lazio, referenti per il progetto.

L'analisi dei risultati del questionario, di seguito presentata, è stata discussa all'interno di una riunione tra i rappresentanti di Ambasciatori del Gusto e l'Ordine del Lazio. Si è convenuto di procedere ad approfondimenti, usando la metodologia dei focus group, tecnica di ricerca qualitativa che permette di raccogliere considerazioni e idee da un piccolo gruppo di discussione con l'aiuto di un moderatore.

Sono stati così realizzati 6 focus group, condotti alternativamente dai tre psicologi dell'Ordine del Lazio. I gruppi di discussione hanno coinvolto specifici gruppi di partecipanti (Ristoratori/imprenditori; cuochi; pasticceri e gelatieri; pizzaioli; personale di sala; chef) in modo da far emergere le peculiarità legate alle specifiche mansioni e ruoli.

L'analisi dei risultati del questionario e dei focus group ha indirizzato il gruppo degli psicologi dell'Ordine Lazio e Ambasciatori del Gusto a individuare e proporre le best practices per gestire con efficacia i fattori stressogeni nel settore della ristorazione, mediante raccomandazioni sia di tipo individuale che organizzativo.

Di seguito vengono presentati i risultati dei questionari somministrati e, in un successivo paragrafo, gli esiti dei focus group.



Risultati del questionario

Come indicato, l'elaborazione è stata preceduta da un incontro preparatorio e da contatti tra i referenti di AdG da focus group. Parallelamente è stata effettuata una ricognizione su recenti articoli dedicati allo stress connesso con queste attività (vedi bibliografia) e sono stati scritti tre brevi articoli, fatti tre video e successivamente tre seminari con lo scopo di sensibilizzare gli associati alle tematiche psicologiche legate alla loro professione e raccogliere ulteriori indicazioni tramite le domande o le considerazioni pervenute. Il questionario a risposta multipla, presentato in appendice, è stato diffuso tra gli associati e sono pervenute 111 compilazioni. Esso prende in considerazione le variabili ad un'Area generale (es. età, stato civile, anni di attività) le aree dei sintomi fisici e dei sintomi psichici, le aree relazioni sociali e terapie, l'area di auto formazione e confronto.

Il campione non può dirsi statisticamente significativo in relazione all'intera popolazione degli associati in quanto le risposte sono state su base volontaria ed in condizioni di somministrazione non controllata ma, proprio per la forma di volontaria collaborazione dei soci AdG, queste risposte possono essere considerate indicative di alcune tendenze che di seguito vengono sinteticamente rappresentate in termini di maggior frequenza delle risposte.

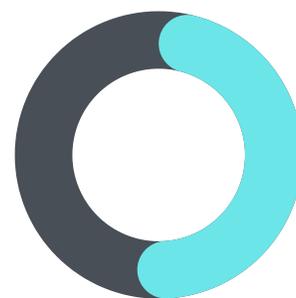
Le linee di tendenza emergenti descrivono una prevalenza di popolazione del 89,2 % con un'età compresa tra i 31 e i 65 anni; in particolare il 53,2 % rientra nella fascia di età dai 31 ai 50, il 70 % è di genere maschile, lavora per poco meno del 70% in comuni grandi o piccoli, conviventi/sposati per oltre l'85 %, con figli conviventi per oltre il 55 %. In aggiunta, nell' 84% dei casi si tratta di soggetti titolari o co titolari dell'attività. Sono ristoratori quasi il 77% dei rispondenti e ristoratori/cuochi quasi il 57 %; di questi il 49,1 % è chef capo di brigata.

Il gruppo quindi si caratterizza nella fascia dell'età adulta, prevalentemente maschile, in relazioni stabili e con figli, ristoratore/cuoco/capo brigata. Le indicazioni trovano conferma nei **grafici 17 e 18** (vedi allegato) dove oltre l'87 % dei soggetti ha risposto che copre tutti i ruoli proposti, sia amministrativi che organizzativi e anche di chef, con circa il 73 % che svolge il lavoro da più di 20 anni, mentre il 97,3% indica che sta continuando a lavorare nella ristorazione.

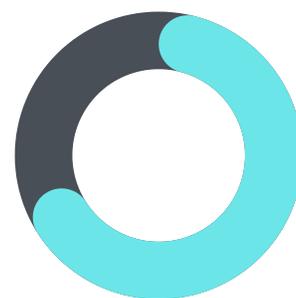
Pur con le dovute cautele, guardando ai risultati generali, si osserva che nel periodo pre Covid, sono state rappresentate aree di criticità principali legate al turn over del personale (80,18 %), all'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata (55,85 %), agli orari di lavoro (54,95 %) ed ai carichi di lavoro (54,05 %), confermando quindi le indicazioni pervenute principalmente dal primo incontro preparatorio e dai focus group.

Tra i sintomi fisici segnalati (muscolo scheletrici, alimentari, del sonno, di pressione del sangue) quelli indicati in crescita sono le criticità del sonno relative nell'ultimo periodo di 12 mesi (54,45 %) mentre per quelli di ambito psichico si riscontra l'ansia (40,54 %), la tristezza (38,73 %) e l'isolamento sociale (34,90 %). Altresì si nota come questi sintomi sono stati indicati come stabili da oltre il 30 % dei soggetti e quindi lo stato psichico di chi ha risposto, indipendentemente dal periodo, sembra possa caratterizzarsi nel senso che le problematiche psichiche dianzi indicate erano comunque presenti prima della pandemia in oltre il 30 % dei soggetti rispondenti. Le relazioni sociali sembrano invece aver sofferto in misura minore essendo prevalentemente stabili o migliorate.

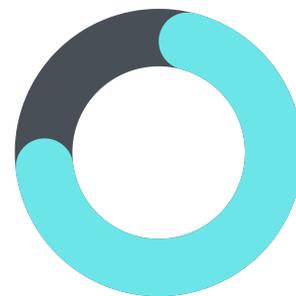
Popolazione prevalente



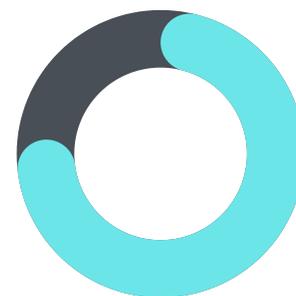
53,2 % dei rispondenti è compreso nella fascia d'età 31-50 anni



70% dei rispondenti è di genere maschile



77% dei rispondenti sono ristoratori



73% dei rispondenti svolge il lavoro da più di 20 anni

La modalità di fronteggiamento della situazione lavorativa conseguente alla pandemia sembra essere stata in prevalenza quella di dedicarsi all'aggiornamento professionale (72,08 %), agli hobby (63,07 %) e nel cercare notizie /informazioni (59,46 %), non invece quella di usufruire della Rete Counselling psicologico / psicoterapia. Un dato, quest'ultimo, particolarmente interessante considerati i sintomi psichici largamente lamentati; si tenga anche conto che oltre il 78 % riferisce che si è confrontato con i colleghi e che oltre l'80 % ha comunque pensato ad alternative possibili per mantenere l'attività.

Ad ulteriore conferma si vede come, in relazione alle scelte future, dei rispondenti, oltre il 98 % conferma di continuare l'attività di ristorazione, il 52,3 % modificherà il tipo di offerta e infine il 62,86 % provvederà ad intervenire sull'organizzazione.

Esaminati quindi gli aspetti generali emergenti dalle risposte date al questionario abbiamo ritenuto utile approfondire in particolare le aree dei sintomi fisici e psichici percepiti, le modalità con cui sono state affrontate queste difficoltà, l'eventuale ricorso alla rete di supporto psicologico messa a disposizione in base al Protocollo d'intesa tra Ordine psicologi Lazio e Associazione Ambasciatori del Gusto. Le frequenze di risposta sono state quindi considerate in relazione alle variabili anni di attività nella ristorazione, età anagrafica e stato civile.

Riassumendo, dall'analisi condotta emerge una categoria di imprenditori e chef prevalentemente di età adulta, con figli, lunga esperienza e desiderosi di mantenere l'attività pur progettando delle modifiche nell'offerta e nell'organizzazione. A fronte di una forte presenza di risposte che confermano questo trend, le modalità di fronteggiamento sembrano ricondursi principalmente al confronto tra colleghi e all'aggiornamento, mentre se pur riportate problematiche in ambito psico-fisico (in particolare problemi del sonno, ansia, tristezza) risulta che queste non vengono affrontate con l'ausilio di professionisti del settore sia nell'ambito psicologico che per quello medico.

Esaminati quindi gli aspetti generali emergenti dalle risposte date al questionario abbiamo ritenuto utile approfondire in particolare le aree dei sintomi fisici e psichici percepiti, le modalità con cui sono state affrontate queste difficoltà, l'eventuale ricorso alla rete di supporto psicologico messa a disposizione in base al Protocollo d'intesa tra Ordine psicologi Lazio e Associazione Ambasciatori del Gusto. Le frequenze di risposta sono state quindi considerate in relazione alle variabili anni di attività nella ristorazione, età anagrafica e stato civile.



Sintomi fisici

Rispetto ai sintomi fisici e agli anni di lavoro nella ristorazione emerge che il 31% dei soggetti con più di 20 anni di attività soffre stabilmente di problemi alimentari; sempre nella stessa fascia il 38 % indica un peggioramento del sonno; il 24% peggiorati i problemi muscolo scheletrici mentre il 24% indica che sono rimasti stabili; infine, il 35% ritiene stabili i problemi di pressione del sangue.

Rispetto ai sintomi fisici e all'età anagrafica si evince che il 21% dei rispondenti tra i 31 e 50 anni ha problemi alimentari stabili, mentre il 13 % indica di aver avuto un peggioramento e nella fascia dai 51 ai 65 anni il 17% indica di averli stabilmente. I problemi del sonno risultano per il 27% dei rispondenti essere peggiorati per la fascia di età dai 31 ai 50 e nel 20% della fascia di età tra i 51 e i 65 anni. I problemi muscolo-scheletrici sono stabili nella fascia di età dai 31 ai 50 anni, 20%, e peggiorati per il 18%. I problemi di pressione del sangue sono stati indicati come stabili, per il 25%, nella fascia tra i 31 e i 50 anni e per il 10% nella fascia dai 51 ai 65 anni.

Rispetto allo stato civile è interessante notare che il 21% dei soggetti sposati indica un peggioramento dei problemi alimentari, mentre per il 19% viene segnalato un miglioramento. Parimenti, per i problemi muscolo scheletrici il 18% degli sposati indica un peggioramento mentre il 17% un miglioramento. Riguardo i problemi di pressione del sangue, il 28% soggetti sposati indica che sono stabili. Rispetto ai problemi legati al sonno si osserva che il 23% degli sposati indica che sono peggiorati, così come per il 17% dei conviventi.



Sintomi psichici

In relazione agli anni di attività rispetto al fattore **ansia**, il 25% di coloro che ha più di 20 anni indica una certa stabilità, a fronte di un 25% che segnala un peggioramento. Per l'irritabilità, il 30% della fascia con più di 20 anni segnala che è stabile mentre il 29% indica un peggioramento. Sempre in quest'ultima fascia di età, il 28% segnala un incremento dell'**isolamento sociale** a fronte di un 19% che ritiene sia rimasto stabile; il 23% non rileva alcun problema al riguardo. In relazione alla condizione di **tristezza**, il 29% degli intervistati con più di 20 anni indica un peggioramento, il 22% ritiene che la situazione sia stabile, un altro 20% non rileva il problema.

In relazione all'età anagrafica, risulta che la fascia più toccata è quella dai 31 ai 50 anni, con sintomi di ansia peggiorati per il 24% e per il 19% mantenuti stabili; nella fascia dai 51 ai 65 anni il 14% ritiene che l'ansia sia peggiorata; mentre un 14% segnala che non ne aveva.

Riguardo il fattore "irritabilità", la fascia di età dai 31 ai 50 anni ritiene che per il 25% esso risulti stabile e per il 20% peggiorato, mentre il 16% del campione dai 51 ai 65 anni indica che è peggiorata e il 13% che è stabile.

Relativamente al fattore "isolamento sociale", la fascia dai 31 ai 50 anni il 20% indica che esso è stabile e il 16% peggiorato, mentre 17% del campione tra i 51 e i 65 anni lo ritiene peggiorato. Per la condizione di "tristezza", sempre la fascia di età dai 31 ai 50 anni il 22% segnala uno stato stabile mentre il 20% indica un peggioramento; nella fascia dai 31 ai 65 anni il peggioramento risulta nel 15% delle risposte.

In relazione allo stato civile risulta, per l'ansia, che il 21% dei coniugati ne indica la presenza stabile mentre il 17% la ritiene peggiorata; il 16% dice di soffrire d'ansia. Anche per l'irritabilità emerge che tra i coniugati essa è considerata stabile per il 24% e peggiorata nel 22%, tra i conviventi il 15% la ritiene peggiorata.

Riguardo l'isolamento sociale tra i coniugati, per il 19% risulta peggiorato mentre per il 17% è stabile; il 18% dice di non avere tale problema. La tristezza è indicata dal 21% dei coniugati come peggiorata e stabile dal 17%, non viene segnalata da un altro 17%.

Rispetto alle modalità di gestione delle problematiche di lavoro e dei disagi psico fisici rilevati, risulta che il 52% di chi ha più di 20 anni di attività ha utilizzato il proprio tempo per l'aggiornamento professionale; con la preminenza della classe di età dai 31 i 50 anni nel 41% dei casi e 23% nelle età dai 51 ai 65 anni; con il 43% dei coniugati ed il 19% dei conviventi.

Infine, in relazione all'utilizzo della Rete psicologi, prevista nella convenzione tra Ordine degli Psicologi del Lazio e AdG, solo il 9% di soci con più di 20 anni di attività ne ha usufruito, con una prevalenza di età dai 31 ai 50 anni indicata dall'8% dei rispondenti, con il 6% di coniugati ed il 5% di conviventi.

Un primo dato che appare chiaro dal quadro delle principali frequenze di risposta riguarda la segnalazione di presenza consistente di sintomi fisici nei soggetti con più di 20 anni di attività, con la fascia di età dai 31 ai 50 anni che sembra quella riportare maggiori difficoltà; non appaiono invece grandi differenze nei sintomi dichiarati tra le categorie dei coniugati e dei conviventi. Un aspetto interessante è la consistente presenza di disturbi fisici nella categoria di soggetti che sono nel pieno della produttività professionale.

Lo stesso sembra valere per la percezione dei sintomi psichici: la fascia più rappresentata è quella con più di 20 anni di attività dai 31 ai 50 anni e tra i coniugati i sintomi anzidetti appaiono con maggior frequenza.

L'aggiornamento professionale risulta poi essere la modalità privilegiata degli operatori con più di 20 anni di attività e tra i 31 e 50 anni di età, identica fascia anagrafica che ha fatto ricorso alla Rete psicologi, seppur in un numero decisamente ridotto di casi.

I dati di tendenza quindi raccolti con il questionario, dopo la presentazione dei contenuti emergenti da i Focus group, verranno considerati per una comprensione complessiva degli aspetti problematici emergenti dalle differenti tipologie di lavoro degli associati AdG.



Risultati dei focus group

Il progetto con Ambasciatori del gusto ha previsto anche sessioni di focus group successive all'invio dei questionari. Accanto ad una analisi quantitativa (i questionari), infatti, è stato ritenuto necessario affiancare una analisi qualitativa per approfondire alcuni temi in grado di fornire un quadro più dettagliato e completo del raffronto tra ciò che è stato vissuto nel periodo pre pandemia rispetto a quello pandemico, quali strategie sono state intraprese per rispondere a questo periodo emergenziale e quali sono gli scenari futuri che si immaginano. In particolare sono state rivolte tre domande-stimolo:

- a) quali erano le principali criticità pre-Covid e quali quelle attuali riferite al vostro lavoro?
- b) quali comportamenti avete messo in atto per affrontarle?
- c) immaginando uno scenario futuro della vostra professione, cosa vi aspettate?

Per l'organizzazione delle attività si è deciso di procedere per gruppi di categorie professionali, al fine di avere un quadro più omogeneo di confronto nei singoli incontri e, al termine di tutti gli interventi, un quadro generale che evidenzia similitudini e differenze nel percepito, nel vissuto e nelle reazioni.

I gruppi presi in considerazione sono stati:

Chef, Cuochi, Ristoratori/Imprenditori, Pizzaioli/Panificatori, Personale di sala, Pasticceri/Gelatieri

Di seguito le principali analisi riportate per domanda stimolo.

1. Domanda stimolo: quali erano le principali criticità pre-Covid e quali quelle attuali riferite al vostro lavoro?

Tutte le categorie intervistate, in riferimento al periodo pre pandemia, riportano una percezione diffusa su quanto il lavoro fosse estremamente frenetico, intenso, con orari molto impegnativi. Si sottolinea, in particolare imprenditori/ristoratori, la necessità per tutti e l'impegno a far quadrare i conti, a raggiungere il break even point.

Ci sono state testimonianze anche in discontinuità, che hanno segnalato come si cercasse di dare importanza al riposo dei propri collaboratori e a ritagliarsi del tempo per sé stessi. Chi era stagionale, ad esempio, ha testimoniato come finita la stagione (circa 7 mesi) puntasse nel periodo di riposo a lavorare con alcuni elementi della brigata per fare sperimentazione e ricerca.

Altro aspetto comune a tutti i gruppi intervistati è il sottolineare come il periodo emergenziale abbia messo portato al collasso le criticità che c'erano prima, aggiungendone delle altre.

Una criticità riscontrata in tutti i partecipanti è la difficoltà a trovare personale in generale e, ancora più complesso, trovare personale preparato. La motivazione di questa difficoltà viene individuata nel fatto che molti preferiscono lavorare meno ore per avere più tempo per sé stessi; inoltre, spesso chi decide di abbandonare è demotivato ad investire in un campo "notoriamente" faticoso. Dopo la fase più critica della pandemia, viene maggiormente sentita la voglia di vivere una vita al di fuori del lavoro, meno voglia di sacrificarsi e di, conseguenza, di sviluppare il mestiere.

Quest'ultimo aspetto, sebbene sia trasversale a tutti i gruppi, è stato messo in particolare risalto da panificatori/pizzaioli, ma anche dal personale di sala che, oltretutto, sottolinea come questa figura sia vissuta sempre più come di secondo piano.





Viene riportato che, a loro percezione, il ruolo del cameriere sta passando di moda ed è visto dai lavoratori come un mestiere sottopagato, aspetto che contribuisce a vedere questo tipo di lavoro come un'attività estemporanea sulla quale non investire in termini professionali. Inoltre, ai camerieri non viene riconosciuta la qualità e la professionalità del lavoro, spesso si parla di loro come di semplici "porta piatti". Queste considerazioni contribuiscono a disegnare uno scenario nel quale il turnover è elevato in questo settore specifico e di conseguenza è difficile costruire un gruppo consolidato e di elevata professionalità.

Un aspetto che ha aggravato la difficoltà a trovare personale è stato, per alcuni, il fatto che molte persone abbiano preferito rimanere in cassa integrazione o percepire il reddito di cittadinanza.

Altre criticità rappresentate sono legate alla difficoltà nel trasmettere messaggi positivi e motivazionali ai propri collaboratori per mancanza di visione strategica dettata dai tempi: le regole cambiano e sono cambiate spesso anche da regione a regione, non si sapeva se si rimaneva aperti o chiusi e come. Nel gruppo dei Cuochi ed anche degli Chef è stata molto sentita la necessità di avere delle "regole" su come comportarsi con i collaboratori, in termini di gestione emotivo/relazionale.

Dal gruppo dei ristoratori/imprenditori si sottolinea come questo nuovo scenario ponga il problema della sostenibilità. Gli scenari ora sono di grande precarietà e talvolta si percepisce l'impossibilità di pianificare, di fare azioni strategiche. Ma anche la voglia per i consumatori di tornare al ristorante: a testimonianza, basti pensare che soprattutto nel periodo con maggiori restrizioni, appena si "riapri la serranda" il locale si riempiva. È comunque chiaro che chi lavora ragionando su obiettivi a medio e lungo termini si trova in difficoltà a causa di questa situazione molto variabile.

Le principali problematiche riguardano il far rispettare le regole stringenti, soprattutto per i clienti (es. controllo del green pass) che fanno nascere incomprensioni e attriti. I clienti in particolare sono stati percepiti come particolarmente esigenti e più aggressivi, "il cliente dimentica che ci sono regole da rispettare, che non imponiamo noi". "A volte i clienti pensano di poter fare qualsiasi cosa perché pagano, nel frattempo si genera stress perché si cerca di fare tutto per accontentare tutti".

2. Domanda stimolo: Quali comportamenti avete messo in atto per affrontarle?

Un aspetto molto interessante di questi Focus Group è stato notare la consapevolezza, diffusa in tutti i gruppi, di come le stesse criticità riscontrate a causa della pandemia abbiano rappresentato uno stimolo a rivedere alcuni aspetti lavorativi, alcune regole non scritte ma ormai assimilate da anni e portate avanti per inerzia. Paradossalmente, la situazione emergenziale e le criticità emerse hanno dato lo spunto per trovare nuove strade e rimettere in discussione un sistema che, per molti, già era al limite da molto tempo.

Nei gruppi dei cuochi/chef/imprenditori/ristoratori molti partecipanti hanno affermato di volersi dedicare ad una gestione più efficace dal punto di vista organizzativo, puntando soprattutto sulla centralità delle persone. La pandemia ha stimolato un cambiamento anche interiore. Ad esempio, come sottolineano chef e cuochi, si riflette sul fatto che la pandemia è stata anche un'occasione per fare cose utili che prima non faceva: girare il territorio, conoscere meglio i produttori, un rapporto più collaborativo con i ragazzi nella stesura dei menu, così come prendersi cura di sé stessi. Emerge anche l'importanza di coinvolgere la brigata nelle attività quotidiane per creare motivazione.

Nel gruppo ristoratori/imprenditori la percezione è che ci si trovi in un momento di cambio generazionale, un momento importante per investire sui giovani. Strategicamente formarli e fidelizzarli, condividere prima l'Essere e poi il Fare viene con la pratica: "lo scenario è cambiato del tutto e noi come imprenditori siamo cambiati e vogliamo tempi diversi e i collaboratori che si interfacciano con noi sono cambiati a cascata. La difficoltà a trovare il personale deriva dalla percezione diversa che ci ha dato il Covid. La parte alla quale va prestata attenzione di più è la parte umana, ove possibile ridurre gli orari, noi imprenditori possiamo scendere dal nostro piedistallo e dobbiamo rendere più semplice ed appetibile il nostro lavoro. Sappiamo cosa significa lavorare sotto personale. Non è scontato che perché siamo stati chiusi le persone abbiano voglia di lavorare, non sono loro gli imprenditori. La parte umana oggi può risolvere determinati problemi. Si è capito in questi mesi di tornare come prima, ma forse dobbiamo pensare di cambiare, perché non è normale che alcuni hanno chiuso dopo 15 giorni di chiusura, si lavora sulle scadenze, è un sistema malato. Un sistema sano ti permette di chiudere per un mese e non dover chiudere. Dobbiamo essere attrezzati al cambiamento continuo".

Sulla base delle risposte date dai gruppi ci sono stati due momenti di "reazione" alla situazione.

Nel primissimo momento emergenziale, quello che ha previsto più restrizioni, molte attività hanno deciso di rimanere chiuse per ragionare sul da farsi, per riorganizzarsi. Molti partecipanti ai focus group sottolineano anche come in quel momento ci siano state tante realtà che hanno chiuso. Chi ha deciso di fermarsi lo ha fatto perché aveva capito che era il momento opportuno per farlo, anzi per rivedere tutto quello che c'era prima e che non poteva più andare avanti in quel modo. Sempre in questo primissimo momento altre realtà hanno avuto invece una reazione immediata, si sono attrezzate rapidamente per rispondere alle esigenze della situazione. Chi ha intrapreso questa strada ha detto che lo ha fatto sicuramente per tenere "a galla" la situazione sotto il profilo economico, ma anche per avere qualcosa a cui pensare, è stato un aiuto emotivo ed anche psicologico.

Qualcuno ha detto poi come questo tipo di risposta immediata sia servita anche per mantenere il rapporto con i propri clienti abituali, far percepire loro che "c'eravamo" ancora, dare anche a loro un pezzo di normalità. Sempre in questo primo momento ci sono molte realtà (per esempio nel gruppo dei cuochi, ristoratori/imprenditori e dei gelatieri/pasticceri) che hanno attivato iniziative di solidarietà, come ad esempio attraverso la Caritas, la mensa per i poveri, la formazione ai rifugiati.

In un secondo momento molti hanno lavorato su stessi, sul riorganizzare l'attività, sulla gestione del personale. Di seguito le principali azioni messe in campo:

- Presidio dei social
- Attività di delivery. Affidate a terzi ma spesso anche gestite in autonomia.
- Rivisitazione dei menù (nel caso di cuochi, chef, ristoratori/imprenditori) coinvolgendo il personale in questa attività ed utilizzandola come momento di motivazione e crescita del gruppo.
- Attività finalizzate alla creazione e/o a rinforzare il gruppo di lavoro.

- Creazione di maggiori spazi per sé stessi e per il proprio staff.
- Ripensamento del funzionamento della propria organizzazione, per esempio: rivedere gli orari, le giornate lavorative e quelle di riposo, lavorare sulla comunicazione, migliore conciliazione del bilanciamento tra casa e lavoro, stabilire un rapporto più profondo con il gruppo di lavoro.
- Cambiamento del modello di business.

3. Domanda stimolo: immaginando uno scenario futuro della vostra professione, cosa vi aspettate?

Questa domanda ha stimolato molto i partecipanti dei diversi focus group ed ha evidenziato come ci sia, in generale, una visione molto proattiva e propositiva. Le risposte hanno messo in risalto una spiccata capacità di reazione anche di fronte ad una situazione di cambiamenti continui ed estremamente sfidante. Le risposte denotano anche come le criticità affrontate abbiano stimolato una volontà forte di mettere in discussione l'attuale sistema, che presentava già forti criticità che la pandemia ha portato all'estremo.

Tra gli spunti emersi:

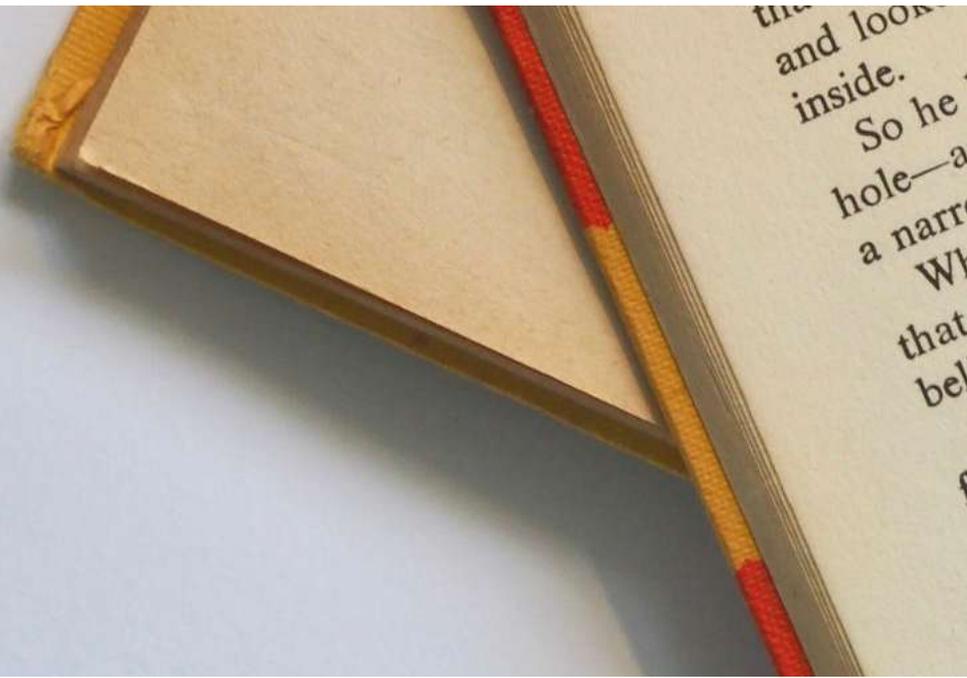
- Migliore gestione delle materie prime e dello spreco per i dipendenti.
- Maggiore attenzione della qualità nella ristorazione per fare la differenza sul mercato e creare valore aggiunto.
- Necessità di fare network ed incrementare la formazione per avere personale (in particolare camerieri) maggiormente qualificato. Oggi restano sul mercato principalmente professionisti nel settore, gente capace. La pandemia ha eliminato "tutti i finti mestieranti".
- Priorità del benessere del proprio personale. Bisognerà ristrutturare i tempi di lavoro e cercare di dare più tempo libero alle persone, questo aiuterà anche ad essere più produttivi sul lavoro. Viene riconosciuta l'importanza di far crescere le persone come forma di motivazione. Allo scopo, qualcuno sta anche attivando dei pacchetti welfare.
- Migliore gestione delle materie prime e dello spreco per i dipendenti.
- Maggiore attenzione della qualità nella ristorazione per fare la differenza sul mercato e creare valore aggiunto.
- Necessità di fare network ed incrementare la formazione per avere personale (in particolare camerieri) maggiormente qualificato. Oggi restano sul mercato principalmente professionisti nel settore, gente capace. La pandemia ha eliminato "tutti i finti mestieranti".
- Priorità del benessere del proprio personale. Bisognerà ristrutturare i tempi di lavoro e cercare di dare più tempo libero alle persone, questo aiuterà anche ad essere più produttivi sul lavoro. Viene riconosciuta l'importanza di far crescere le persone come forma di motivazione.





Allo scopo, qualcuno sta anche attivando dei pacchetti welfare.

- Delega di alcune incombenze gestionali per evitare i ritmi assurdi del 2019.
- Ridurre il personale o metterne una parte in part time.
- Essere leader positivi.
- Migliorarsi come imprenditori.
- Futuro molto agile, lontano dai fronzoli. Accettare il cambiamento e “cavalcarlo”. Taglio dei costi tipo con menù degustazione e alleggerimento della brigata, che permette costi più contenuti anche per il cliente.
- Fare delle proposte per rivedere il regime fiscale.
- Guardare ad esempi nel Nord Europa, con riduzione degli orari di lavoro, due giorni di riposo.
- Diversificazione dell’offerta.
- Favorire l’affiancamento dei senior ai junior.
- Avvalersi sempre più spesso di consulenti esterni per lo sviluppo organizzativo.
- Sviluppare la predisposizione ai social e la capacità di fare rete.



Contributi

Il punto di vista del medico del lavoro

Nella parte relativa a specifiche testimonianze è sembrato opportuno inserire anche una integrazione scritta dal Medico del lavoro, *figura prevista dal D. Lgs. 81/08 e s.m.i.*, perché i temi affrontati suggeriscono, in un'ottica di comprensione multidisciplinare, di non dimenticare la portata dei dati emergenti anche per gli aspetti fisici degli operatori della ristorazione.

Il D. Lgs. 81/08 e s.m.i. "Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", dando particolare rilievo alla prevenzione, introduce infatti l'obbligo di identificare e valutare tutti i rischi legati all'ambito lavorativo, al fine di ridurre al minimo l'accadimento di infortuni (sicurezza) e di malattie professionali (salute). Il campo di applicazione del Testo comprende ogni settore, sia pubblico che privato, e ogni impresa, indipendentemente dal numero di lavoratori impiegati nella realtà lavorativa. Di seguito quindi sono stati affrontati in modo semplice alcuni punti che, frutto di una esperienza consolidata specificatamente nell'ambito della tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, risultano determinanti ai fini di mantenere un adeguato stato di salute per un'attività che, se pur nelle sue diversificazioni, appare gravosa e spesso stressante.

Lo stato di pandemia che stiamo ancora oggi vivendo ci ha portato ad affrontare situazioni più o meno impegnative sia dal punto di vista socio- economico ma anche da quello psico-fisico.

L'estrema contagiosità e aggressività del Covid-19, minando a fondo l'integrità del corpo, ci ha imposto di cambiare profondamente il nostro modo di vivere adottando nuove regole per affrontare la nostra quotidianità.

Il virus, entrato subdolamente nel nostro vivere quotidiano, ha modificato il mondo lavorativo. Alcuni hanno sperimentato modalità diverse nello svolgere la loro professione come, ad esempio, lo Smart- Working, modalità fino a ieri inimmaginabile per certe realtà. Altri hanno dovuto cambiare la propria attività o addirittura chiuderla. Inoltre si è manifestata una percezione sociale di fragilità fisica a causa del diffondersi del contagio e delle sue conseguenze e sono stati maggiormente penalizzati i lavori che necessariamente presuppongono un contatto diretto con il pubblico. La situazione che si è creata è stata così d'impatto che molti operatori di questi settori si sono trovati ad affrontare gravi difficoltà economiche con la necessità di modificare in parte o del tutto il loro modo di lavorare. Tanti, per questo motivo, hanno accusato nel tempo conseguenze negative anche sul proprio equilibrio familiare e psico- fisico.

Per analizzare ed affrontare al meglio tale periodo di criticità, come è noto, gli AdG hanno deciso di dare vita ad una collaborazione con l'Ordine degli Psicologi di Roma. La situazione di stress e le difficoltà lamentate dal settore sono state quindi oggetto di approfondimento tra i referenti delle due realtà.

In particolare qui interessa sottolineare come sono emerse problematiche relative alla sfera prettamente personale, dal punto di vista psichico. In relazione a quest'ultimo ambito sono stati riferiti disturbi di ansia, tristezza, alterazioni del sonno, in parte presenti anche prima del periodo del Covid-19, ma oggi sicuramente più evidenti.

Il perdurare di tali sensazioni di disagio ha favorito poi, in molti casi, l'insorgenza di disturbi fisici ed in altri l'acuirsi di sintomi preesistenti. In particolare abbiamo constatato, dai dati emersi, che sono stati riferiti problemi cardio- vascolari (ad esempio una maggiore incidenza di ipertensione arteriosa) e digestivi, in parte già presenti e facilmente riconducibili a turni lavorativi particolarmente pesanti ma sicuramente accentuati dalla precarietà e dalla difficoltà del periodo.

Presenti inoltre disturbi dell'apparato osteo-articolare, probabilmente dovuti anche ad una non corretta movimentazione manuale dei carichi e/o a posture incongrue assunte durante lo svolgimento dell'attività in esigui spazi ma di fatto aggravati ultimamente da tensioni emotive.

Questi disturbi sono risultati più evidenti nelle persone di media età e con maggiori anni di esperienza lavorativa. Altra criticità emersa e sentita è stata quella dovuta alla frequente esposizione a fumi, vapori e polveri.

Il presente lavoro di ricerca e valutazione oltre ad evidenziare gli aspetti critici dell'iter lavorativo ha dato un'opportunità di confronto tra gli stessi operatori che in questo contesto hanno potuto avanzare alcune proposte migliorative.

In base alle diverse realtà lavorative, è stata presa in considerazione la possibilità di prevedere interventi specifici per rendere meno pressanti i turni lavorativi ricorrendo ad una maggiore flessibilità di orario o a modifiche nei riposi settimanali e nel turnover.

Suggeriti anche cambiamenti del lay-out al fine di ridurre e prevenire eventuali esposizioni a fattori di rischio quali vapori, fumi e polveri o posture incongrue, che si presentano nelle cucine.

È stata evidenziata anche l'importanza della formazione del personale non solo mirata ad una maggiore conoscenza tecnico-professionale ma anche e soprattutto impostata ad instaurare un clima lavorativo di maggiore consapevolezza e durevole collaborazione.

Alla luce di quanto emerso è molto importante sottolineare, in qualità di Medico del lavoro, che un ulteriore miglioramento si potrebbe avere coinvolgendo gli operatori anche a livello personale sensibilizzandoli nell'adottare comportamenti e stili di vita più sani. Non si deve dimenticare, ad esempio, di seguire abitudini alimentari equilibrate. Sarebbe opportuno che le persone quindi riuscissero ad assumere, per quanto possibile, i pasti con una maggiore regolarità e potessero eventualmente seguire un adeguato regime alimentare in relazione alle proprie condizioni di salute.

Inoltre, fondamentale è evitare di fumare e di far uso di sostanze psico-attive in quanto il loro consumo, pur procurando effetti pseudo-benefici più o meno immediati, conduce facilmente ad uno stato di dipendenza con conseguenze a lungo termine estremamente negative. Tutto l'organismo rimane interessato dagli effetti nocivi di tali sostanze con possibile insorgenza nel tempo di danni anche irreversibili a carico dei vari apparati, cardio-vascolare, respiratorio, nervoso...

L'uso dell'alcool dovrebbe essere moderato, un suo abuso può comportare patologie gravi con coinvolgimento nel tempo del funzionamento fisico e anche della sfera cognitiva.

Rilevante è anche dedicare maggior attenzione alla propria persona praticando, nei ritagli di tempo, uno sport o un hobby, ottimi rimedi questi per poter "staccare la spina", allentare le tensioni e rigenerare così le proprie energie. Cosa che favorirebbe anche il ripristino di un adeguato ritmo sonno-veglia fondamentale per assicurarsi un giusto riposo quotidiano. In tal modo è possibile compensare forti stati insorgenti di stress che, come detto, nel tempo incidono negativamente sul corpo e sulla psiche.

Non di minor importanza è l'abitudine di sottoporsi a screening medici periodici che permette di tenere sotto controllo il proprio stato di salute e prevenire l'insorgenza di malattie.

Al fine di raggiungere e sensibilizzare un maggior numero di persone in tal senso, è auspicabile favorire sul posto di lavoro azioni tese alla promozione della salute anche attraverso percorsi formativi mirati, curati da personale qualificato. Per approfondimento si rimanda alla letteratura sugli stili di vita sani.

La messa in atto di sani comportamenti migliora le capacità lavorative, diminuisce la probabilità d'insorgenza di malattie e/o infortuni con relativa riduzione dei costi per assenteismo, promuove un invecchiamento attivo e crea un ambiente lavorativo più collaborativo.

L'efficacia degli interventi migliorativi messi in atto, sia al livello aziendale che personale, potrà essere controllata successivamente monitorando nel tempo le situazioni.

Qualora non fosse possibile apportare, negli ambienti di lavoro e nelle relazioni interpersonali, modifiche migliorative o dovessero persistere situazioni di rischio nonostante l'adozione delle stesse, sarebbe opportuno prevedere un ulteriore approfondimento delle condizioni critiche con il coinvolgimento di specifiche professionalità tecniche. Si ricorda anche che in Italia esiste un sistema normativo, il cui riferimento principale è il D. Lgs. 81/08 e s.m.i., che disciplina la materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Psicologi e medici del lavoro possono essere, in tal senso, di supporto, collaborando con gli operatori del settore nel prevenire, evidenziare e risolvere le diverse problematiche emergenti.

Carla Palmarini

L'esperienza degli chef

chef Alessandro Gilmozzi

Abbiamo posto alcune domande allo chef Alessandro Gilmozzi e allo chef Enrico Bartolini per inquadrare il contesto, indicare alcuni fatti che possono rappresentare come cercare di favorire lo sviluppo del potenziale umano e la prosperità economica nelle aziende attraverso la consapevolezza di sé e dei propri talenti. Queste due testimonianze sono importanti per comprendere cosa ha portato a chiedere il supporto di un professionista come lo psicologo, come è stata vissuta questa esperienza, come si è sviluppata e che valore aggiunto ha portato.

Raccontaci in poche righe cosa hai proposto alla tua brigata

L'anno scorso dopo la pandemia, appena aperto il ristorante in estate, ho visto i miei collaboratori (o come li chiamo io con benevolenza "i miei ragazzi") confusi, facevano fatica a sentirsi parte di "un progetto", un insieme (quale la brigata di un ristorante deve essere), erano particolarmente disorientati e demotivati, con conseguenze per tutti sul lavoro, ovviamente.

Non tutti si sentivano così, per carità, ma ho comunque sentito il bisogno di trovare una persona esterna che con la mediazione e con le giuste parole mi desse una mano a capire se tutto ciò era reale o solo una mia percezione.

Avevo visto lo stato confusionale di questi ragazzi connessi sì al cellulare ma non alla loro professione, non al loro futuro, non all'imprenditoria in cui sono inseriti (perché anche il loro lavoro è imprenditoria, non solo la mia. Sono imprenditori di loro stessi, devono costruirsi il futuro). Quindi ho fatto due chiacchiere con un amico psicoterapeuta e abbiamo deciso di proporre alla brigata di essere affiancata da un coach e di partecipare ad alcune riunioni per condividere quello che passava per la mente ad ognuno di loro. Purtroppo non è andata a buon fine perché i collaboratori, dopo un primo riscontro positivo, non hanno mai partecipato agli incontri, quindi, di fatto, non abbiamo mai iniziato. Forse si sono spaventati per la richiesta e si sono sentiti un po' privati della propria privacy, non hanno voluto affrontare aspetti riservati della loro vita davanti ad altri, non so. La vita privata può incidere in modo prepotente sul lavoro.

Così mi sono ritrovato a farlo da solo, questo percorso, e devo dire che mi è piaciuto molto perché alla fine ho riscoperto dei lati importanti del mio carattere sui quali ho iniziato a lavorare e sui quali insisterò anche per aiutare la mia azienda. Questo, sino ad oggi, ha dato dei buoni frutti.



Perché hai pensato che avvalerti della collaborazione di uno psicologo sarebbe stato positivo per il tuo team di lavoro?

Se arrivi a un punto dove a qualsiasi costo la squadra deve essere unita e – per dirla con James Kerr, coach degli All Blacks – “Niente teste di cazzo”, è necessario far funzionare le cose. Noi ristoratori abbiamo parecchie regole da rispettare, protocolli di lavoro, protocolli di sostenibilità, pulizia... Per fare questo è necessario che in cucina, in sala, alla reception, ovunque ci sia armonia.

Spesso collaboriamo con persone che possono avere dei dubbi, prima arrivano entusiasti al lavoro (quando sono motivate e sentono che c'è un progetto dietro), poi strada facendo le stesse persone non sono più capaci di far nulla o il minimo indispensabile.

Automaticamente quindi ti ritrovi aver bisogno di persone che ti aiutino a capire questo, perché noi non possiamo fare loro da Chef de cuisine e da psicologo (uso volutamente in modo improprio il termine “psicologo” perché è più immediato nel rendere l'idea, non per altro. Forse però sarebbe più giusto parlare di un interlocutore che cerca di capire se il problema è dello chef in prima persona, o del team, o di un singolo lavoratore).

Fare gli psicologi non è il nostro lavoro.

Capire se il percorso che fa il giovane collaboratore fa per lui oppure no non è il mio mestiere primario, magari deve cambiare solo ruolo (e lì posso intervenire io) oppure deve proprio cambiare lavoro (non saprei e non avrei il tempo per affiancarlo per questo).

Mi ritengo una persona molto elastica con gli orari proprio per lasciare che chiunque dei “miei ragazzi” abbia spazio anche per le loro passioni.

Questo lo faccio perché ho ancora tanti obiettivi e miro ad avere persone che collaborano con me al 100%, ma che rimangano sempre se stessi e felici di essere con noi.

Qual è stata la reazione dei tuoi collaboratori?

La reazione dei miei collaboratori, a seguito della mia proposta, inizialmente è stata positiva, perché era come se fosse un gioco. Poi però per motivi vari non hanno partecipato agli incontri. Noi non abbiamo insistito (il coach ed io) e alla fine ho partecipato solo io. Per quest'anno ho deciso di lasciare aperta questa opportunità a tutti e di fatto ho avuto bisogno della consulenza dello psicoterapeuta perché un mio collaboratore ha deciso di “aderire al progetto”, con conseguenze positive per tutti.

Che tipo di approccio hai avuto tu e che tipo di approccio ha avuto lo psicologo nei confronti dei tuoi collaboratori?

Il coach usa metodi di psicologia e di meditazione, è molto informale e alla mano. Non è entrato troppo nel privato ed ha mantenuto la privacy, un profilo basso e rispettoso.

Che benefici ha dato, se ne ha dati, questa scelta?

I benefici penso di averli avuti soprattutto io, al 100%, perché ho imparato a rapportarmi di nuovo con i giovani che hanno delle vite diverse, età diverse (vanno dai 19 anni ai 30), stili di vita diversi, modi di pensare differenti, hobby, obiettivi... alla fine penso che sia servito più a me che al gruppo stesso, per capire come rapportarmi in futuro con le nuove generazioni. Se ci penso, credo che questa sia una grande conquista, perché alla fine ho capito che siamo anche noi a dover cambiare, ancora e ancora.

Collaboro ancora con lui? Se sì, in che modo?

Certo, collaboro ancora con lui, perché qualora ci fosse bisogno “il progetto di affiancamento” è sempre attivo, per chiunque collabori con me.

L'ho detto anche ai miei ragazzi, quando c'è bisogno di una risvegliata, una chiacchierata consapevole per far capire loro quale sia il ruolo che vogliono e l'importanza che hanno nel team, io lo chiamo, lui si mette a disposizione e poi decidono autonomamente se procedere in autonomia o in gruppo. fa una chiacchierata, che sia singolarmente o in gruppo, per il momento devo dire che è successo singolarmente.

Rifaresti questa scelta?

All'inizio fare questa scelta è stata dura perché quando si parla di psicologia e di consapevolezza significa parlare di uno dei punti deboli di ognuno di noi.

Non è semplice entrare in noi stessi, e dopo averlo fatto imparare a mettersi nei panni degli altri. A dire il vero, è stata mia moglie Emanuela a convincermi a fare questo percorso, perché ero arrivato a un punto in cui non riuscivo più a capire se ero pienamente consapevole di quello che stessi facendo. Sicuramente gli obiettivi lavorativi sono fondamentali, ma arrivarci insieme al proprio team deve essere una condizione imprescindibile. Non basta pensare al proprio bene, bisogna pensare al bene comune. In conclusione: lo rifarei subito.

Che consiglio daresti ai tuoi colleghi dopo questa esperienza?

Quando si parla di dare consigli ai propri colleghi è sempre un argomento delicato, sarebbe sempre meglio secondo il mio parere evitare di dare troppi suggerimenti, soprattutto su una tematica così delicata e personale.

Sicuramente può essere un progetto importante per i colleghi della mia generazione perché aiuta a comprendere le nuove generazioni, che molto spesso hanno metodi e modi di approcciarsi al lavoro, allo studio e alle relazioni completamente diverso da noi.

Che consiglio daresti alle scuole formative che preparano i giovani ad affrontare il mondo del lavoro?

Nelle scuole penso che dovrebbero tanto aumentare le ore di lavoro di pratica in modo da far capire a questi ragazzi che il mondo del lavoro è diverso da come lo spiegano, prepararli ad un mondo più veritiero, attraverso la formazione stessa. Quando gli studenti escono da scuola dovrebbero sapersi approcciare al mondo del lavoro e a tutte le sue dinamiche molto meglio di quanto fanno ora. C'è troppo scollamento tra studio e realtà. Condivido, per esempio, il percorso scolastico di molte realtà estere, dove i primi tre anni c'è una formazione di ginnasio per poi arrivare più consapevoli alla scelta del percorso formativo specifico, perché tante volte non sanno neanche loro perché hanno scelto quello specifico percorso formativo. Certamente non è per tutti così, per fortuna.

chef Enrico Bartolini

Raccontaci in poche righe cosa hai proposto alla tua brigata

Qualche tempo dopo l'inizio della pandemia insieme ai miei collaboratori ho fatto una riflessione che ci ha messi davanti al fatto che il ritmo di lavoro fosse cambiato e che tutti avremmo dovuto imparare a gestire una nuova situazione, sia in termini operativi sia in termini di approccio. Ognuno di noi aveva maturato un'esperienza di vita anomala negli ultimi mesi, con molto tempo a disposizione da gestire; in questo tempo si era generata un'insicurezza derivante dal senso di abbandono, dal timore economico per il mancato stipendio intero, etc. Per questo abbiamo convenuto che fosse arrivato il momento di chiedere aiuto ad un consulente in grado di "fotografarci" dall'esterno e restituirci un parere professionale che avrebbe potuto essere d'aiuto per il nostro futuro, personale e lavorativo.

Si è trattato di un ciclo di tre incontri collettivi dei quali hanno potuto beneficiare (a discrezione dei singoli) tutti i collaboratori del ristorante "Enrico Bartolini Mudec" di Milano. Si è trattato di tre lavori di gruppo condotti da una psicoterapeuta.

Perché hai pensato che avvalerti della collaborazione di uno psicologo sarebbe stato positivo per il tuo team di lavoro?

Ritengo che ogni azione debba essere compiuta in modo specializzato e professionale. Per l'uso dei muscoli è normale affidarsi ad un personal trainer, per l'uso del cervello ad uno psicologo, così come per la cucina ci si affida al cuoco, ma mai solo al cuoco perché dietro a un piatto ci sono diversi ingredienti. Avvalersi di professionisti partendo dalla base della materia trattata è importante: per cucinare una carne prima si ascolta il macellaio, l'allevatore, o l'agronomo esperto di allevamento.

Qual è stata la reazione dei tuoi collaboratori?

Coloro che hanno partecipato all'incontro con la professionista hanno mostrato reazioni positive. Molti dei collaboratori hanno apprezzato il fatto che sia stato fatto qualcosa per loro, lo hanno interpretato come un segno di sensibilità e stima che, d'altro canto, ritengo sia coerente e doveroso con l'impegno professionale di chi si dedica a questa professione.

Che tipo di approccio hai avuto tu e che tipo di approccio ha avuto il professionista nei confronti dei tuoi collaboratori?

Gli esperti sono ovviamente preparati al confronto e l'approccio è stato positivo. Le persone invece hanno reazioni diverse. Quelle generalmente più chiuse manifestano più lentamente la disponibilità a collaborare; coloro che riescono in qualche modo a collaborare da subito, ognuno con il proprio grado di apertura, ricevono un beneficio; questo avviene perché si muove una scintilla dentro la persona, scintilla che attiva un meccanismo, sia esso anche solo di "apertura" al cambiamento o all'ascolto.

Che benefici ha dato, se ne ha dati, questa scelta?

Sono diversi i benefici che ha portato questa scelta, alcuni probabilmente devono ancora arrivare. Il primo, il più "asettico", è quello di essere riusciti a dare un segnale di conforto ai nostri collaboratori, aver dimostrato vicinanza con i fatti, come azienda, e come impresa comune. Il secondo beneficio è che l'argomento trattato, discusso ed elaborato tra persone adulte e mature ha generato una consapevolezza nuova in tutti noi, rendendoci più liberi di affrontare con lo stesso spirito anche altri argomenti; ha fluidificato le comunicazioni facilitando i confronti. Inoltre è stato più facile tornare sul medesimo argomento in un secondo momento, consentendo di poterlo affrontare ulteriormente da diversi punti di vista.

Collabori ancora con lei? Se sì, in che modo?

Nel mio caso ho coinvolto una persona conosciuta, che non potrebbe seguirmi direttamente avendo già una conoscenza pregressa (per esperienza so che è raccomandato rivolgersi a qualcuno con cui non si ha già una conoscenza in corso, per non essere condizionati e lavorare in modo più professionale). L'ho coinvolta perché non conosceva i miei collaboratori ed è stata benvenuta, oltre che molto in gamba. Non collaboriamo con regolarità ma abbiamo un dialogo amichevole che facilita, anche nella quotidianità, l'affrontare argomenti che riguardano la sfera professionale.

Rifaresti questa scelta?

Rifarei questa scelta. Credo che nel nostro mestiere una struttura ben organizzata possa includere il supporto psicologico perché ne abbiamo bisogno. Nessuno di noi "è nato imparato" e bisogna imparare a utilizzare il muscolo del cervello; essere bravi nella comprensione delle caratteristiche psico-emotive dei collaboratori è un'attitudine necessaria per un imprenditore del nostro settore perché mettere insieme un organigramma completo e soprattutto riuscire tenere insieme persone con diversi caratteri non è semplice. Noi lavoriamo a stretto contatto, nelle cucine, nei ristoranti. Per quanto un compito possa essere ripetitivo non è mai uguale, inoltre siamo costretti a cambiare e a rinnovarci molto frequentemente (cambi di menù, stagionalità, gusti e mode...). È importante che uno come me abbia la competenza di "sapersi muovere" tra le persone.

Ritengo di avere delle buone relazioni e una capacità relazionale discreta, questo mi aiuta, però se mi viene insegnato a farlo anche meglio, ben venga! A volte si impara a essere "per bene", nel senso che apprendiamo a migliorarci e ci accorgiamo che alla fine non siamo solo noi ad aver fatto dei passi in avanti, ma tutto gira meglio.

Che consiglio daresti ai tuoi colleghi dopo questa esperienza?

Questa esperienza è stata vissuta in un momento drammatico per la nostra categoria, però ammetto che abbiamo imparato anche che di questo "strumento" non serve averne bisogno, si può fare prevenzione, quindi si può (e si dovrebbe) chiedere un aiuto per migliorare le cose anche quando pensiamo che vadano già abbastanza bene.

Un paragone con la cucina potrebbe essere quello con gli odori e il sistema di aspirazione. Se in cucina ci sono dei cattivi odori, oppure quando l'odore del cibo sedimenta e permane, bisogna chiamare l'esperto di aspirazione; in alternativa potremmo guardare la cosa da un altro punto di vista: l'esperto di aspirazione dovrebbe essere chiamato prima di progettare la cucina, così potremmo evitare di avere problemi in un secondo momento.

Quindi prevenire, anche in questo caso, è segno di professionalità e di un buon lavoro.

Che consiglio daresti alle scuole che preparano i giovani ad affrontare il mondo del lavoro?

Le scuole hanno molto bisogno della figura dello psicologo, secondo me, dovrebbe essere a disposizione in tutti gli istituti. Credo che un po' come l'economia domestica, anche imparare a gestire noi stessi fa parte del nostro bagaglio personale imprescindibile, alla base della nostra cultura.

Essendo sia il cuore sia il cervello strumenti che tutti siamo costretti a usare (per fortuna), e che meglio vengono usati più tutto intorno a noi migliora, compreso l'andamento di un Paese, inserirei la figura dello psicologo nell'organico delle scuole a partire dall'inizio della vita scolastica.



Suggerimenti di buone pratiche per il proprio benessere psicologico

In relazione al quadro dei dati emersi, vediamo di ora proporre alcune attività che permettono di affrontare le difficoltà sin ora rappresentate. Iniziamo con quelle che riguardano lo stato psicologico individuale e le sue conseguenze nelle relazioni con i collaboratori.

In considerazione dei dati emersi dalle risposte del questionario e raccolti attraverso i focus group pensiamo possa essere utile anche toccare il tema di come cercare di mantenere un sufficiente stato di equilibrio psicologico, perché è di evidenza che marcati stati di disagio perduranti nel tempo non solo si ripercuotono sulla salute individuale ma anche che nelle relazioni affettive e nella gestione delle attività lavorative. Su questo ultimo aspetto è bene insistere in quanto talvolta sfugge che una difficoltosa gestione del personale o della organizzazione sono anche conseguenza di stati d'animo costanti e forti caratterizzati da aggressività, tristezza o ansia. Per fare un parallelismo immaginiamo di dover gestire le quotidiane difficoltà della propria attività, con impegno e preoccupazione, ma che da un po' di tempo vediamo che alcuni servizi sono diventati carenti o, anche, la presenza un insolito turn over del personale. Certamente ci attiveremo con la nostra professionalità ad esempio organizzativa o contabile per cercare di risolvere i problemi; quindi in modo simile vi proponiamo un percorso logico in modo da fornire una *semplice bussola di buona pratica*, per prevenire le gravi difficoltà psichiche e le loro conseguenze anche nel lavoro.

Il **primo passo** chiarisce come accorgersi se è il caso di mettere a fuoco e affrontare un disagio psichico personale; non dimentichiamo infatti che il vivere quotidiano genera difficoltà e che solitamente abbiamo imparato ad attivare comportamenti proprio per affrontarle e superarle. Dobbiamo fare attenzione a tre fonti di informazioni: la prima è quella del nostro corpo che può inviarci segnali quali ad esempio mal di testa, disturbi di stomaco, insonnia, tensione muscolare, difficoltà di concentrazione, irritabilità; la seconda proviene dalle persone che ci conoscono meglio e che a fronte di un malessere perdurante ci trasmettono il loro disagio o la loro critica; la terza dalle attività quotidiane che svolgiamo e che possono divenire eccessivamente faticose o infastidirci o essere fonte di errore, mentre prima erano di nostro interesse. Quando poi da questi tre ambiti abbiamo segnali o sollecitazioni costanti, come quelle portate ora ad esempio, certamente dobbiamo pensare, come per il precedente riferimento alla gestione dell'impresa dove lavoriamo o che conduciamo, che dobbiamo dedicare l'attenzione alla nostra salute psicologica.

Il **secondo passo**, semplice ma nella pratica per nulla scontato, è proprio quello di dedicare del tempo a mettere a fuoco il nostro stato mentale prevalente, cioè le proprie emozioni, i pensieri, i comportamenti le parole che sono costanti nella quotidianità, in particolar modo quelli che sono avvertiti come negativi, per potersene distaccare. Un buon esempio di come farlo è quello di scrivere in un breve diario di come ci si sente quotidianamente e dopo qualche giorno leggerlo, perché questa pratica aiuta a vedere le proprie sensazioni come se fossero state scritte da qualcun altro. La lettura successiva di quanto scritto favorisce una maggiore oggettività, un distanziamento personale, sarà così più facile capire cosa proviamo e pensare a cosa fare per gestire il presente e il prossimo futuro. Questo permette di saper riconoscere anche le proprie emozioni ed è fondamentale per comprendere meglio come reagire a determinati stati d'animo per poter ipotizzare un futuro diverso. Per fare un esempio concreto, si pensi ad uno stato di preoccupazione legato ad un problema specifico come quello di non riuscire a pagare le utenze della propria attività. Se si identifica questa tipologia concreta di problemi ,come quello indicato, è più facile cercare le soluzioni, trovare delle risposte che possano risolverlo, come ad esempio il ragionare su una progettualità professionale o mettersi in contatto con persone, che appartengono alla propria cerchia di amici o parenti, che riescono a infondere maggior fiducia o suggerire ed aiutare a trovare soluzioni. Se invece si prova una sensazione di ansia generalizzata, vaga, che sia pervasiva nel quotidiano, impedendo di pensare e/o di dormire, c'è bisogno di mettere a fuoco le emozioni per potersene distaccare. In altre parole si tratta di evitare che le difficoltà psichiche, in quanto non sentite come oggettive, rimangano solo dentro di noi, anche per un senso di pudore nei confronti degli altri, e si possano ingigantire, fino a divenire una psicopatologia.

Il **terzo passo** sarà quello di individuare e modificare concretamente alcuni aspetti pratici della vita quotidiana, un po' come intervenire sulla rimodulazione dell'approvvigionamento dei prodotti necessari per poter mantenere l'attività di ristorazione nei periodi di difficoltà. Questo permetterà di tutelare le proprie risorse di migliorare anche sul lavoro. Ribadiamo che è importante per questo scrivere anche un piano di azione, in modo da rendere più oggettivo il pensiero di ciò che vogliamo sforzarci di fare. Attuare questo modo di reagire ci aiuta a farci sentire in grado di fronteggiare gli eventi e a non pensare ed agire sempre e solo in modo negativo. Questo risulta più facile se anche ci si confronta con persone care o amiche che possono darci il loro punto di vista per attuare comportamenti che talvolta per abitudine non vengono da noi considerati. Il dialogo è infatti uno strumento a cui si può facilmente ricorrere, che aiuta a prevenire eventuali disturbi psichici; confrontandosi con gli altri non si rimane chiusi nei propri pensieri (talvolta solo ripetitivi) e si possono considerare possibili punti di vista e soluzioni alternative.

La pratica dello sport, gli hobby, relazioni personali gratificanti, le tecniche di meditazione e rilassamento sono certamente alcuni esempi tra le attività che possono interrompere o mitigare uno stato di disagio ed evitare che degeneri in un vero e proprio disturbo.

Per maggior chiarezza possiamo indicare graficamente, e a solo titolo di orientamento, un riferimento per comprendere il grado compromissione delle nostre capacità psicologiche a seconda del loro colore:

Le nostre attività di lavoro sono gestite, manteniamo relazioni affettive e dedichiamo tempo ai nostri interessi. Anche se vi sono le difficoltà riusciamo a superarle senza avere un malessere costante, duraturo; non abbiamo sintomi psichici quali ad esempio un senso costante di forte scoraggiamento o stati ripetitivi di ansia, ci sentiamo soddisfatti per alcuni risultati raggiunti, abbiamo un'idea di come continuare se pur tra le difficoltà.

Le nostre attività sono gestite ma commettiamo errori prima non presenti, capiamo che persone care e colleghi ci criticano ripetutamente per il nostro comportamento relazionale (apatico, irritabile, triste...), abbiamo poca voglia di distrarci, le cose che ci piacevano sono ora meno interessanti. Abbiamo qualche difficoltà a dormire e mangiare regolarmente, abbiamo talvolta mal di testa.

Rischiamo di perdere il posto di lavoro o i nostri collaboratori e le persone care si allontanano a causa del nostro comportamento, non riusciamo a concentrarci, non dormiamo oppure mangiamo in modo eccessivo, ripetuto uso di sostanze quali alcol o droghe, sentiamo che gli altri ci sono ostili o non vogliamo frequentarli. Temiamo costantemente per il nostro futuro, non dormiamo, ci accorgiamo di essere sempre fissati su idee negative o anche autolesionistiche.

Aggiungiamo che se il disagio, con i segni indicati nell'area arancione, non riusciamo a gestirlo da soli, bensì tende a crescere e diviene fortemente sentito a livello individuale o vivacemente riportato dalle persone vicine, se inoltre si manifesta in modo stabile nel tempo con sintomi riconducibili, ad esempio, a depressione, ansia, insonnia, aggressività fisica o verbale, è importante far riferimento ad un professionista sanitario della salute psichica in quanto ci si avvia ormai nella zona di allerta rossa.

In proposito richiamiamo le iniziative di sostegno psicologico attivate da:

Ordine degli Psicologi del Lazio

<https://www.ordinepsicologilazio.it>

Consiglio Nazionale Ordine Psicologi

<https://www.psy.it/>

Una precisazione deve infine essere fatta a proposito delle tecniche di intervento psicologico individuale. Certamente *la psicoterapia* è la più conosciuta e storicamente utilizzata, nelle sue diverse modalità applicative (es. psicoanalitica, cognitivo costruttivista...) e l'indicazione che in questa sede è utile dare è quella di affidarsi ad uno psicoterapeuta che abbia seguito il corso di specializzazione e sia iscritto nell'elenco apposito.

Esiste comunque anche la possibilità di effettuare degli interventi di sostegno psicologico che possono distinguersi proprio per la loro finalità di intervenire su specifici problemi contingenti che però hanno attivato delle reazioni psicologiche inadeguate nel soggetto. In tal caso, possibile ove non sussistano stati psicopatologici conclamati e/o stabilizzati, l'impegno è certamente circoscritto nel tempo ed ha la finalità di aiutare la persona a superare le problematiche nel qui e ora della propria esistenza, anche rinforzando le sue capacità di reagire per il futuro.

Vogliamo concludere questo breve approfondimento con una suggestione che possa rendere chiara la portata delle conseguenze del disagio e in particolar modo del disturbo psicologico non solo sulla nostra salute psicofisica, ma anche sulle nostre relazioni e sul nostro lavoro: immaginate di ideare un piatto che necessita di attenzione, impegno, capacità, ma che venga preparato anche con uno o più ingredienti che sono meno adatti o di scarsa qualità. Le conseguenze sul gusto e sul gradimento crediamo possano essere intuibili. Quindi la cura della propria salute psicologica e delle relazioni con i collaboratori sono anch'essi ingredienti essenziali per il buon funzionamento della brigata e della intera attività di ristorazione; sono aspetti spesso poco considerati e certamente non gli unici, ma il loro "sapore" poi risulta evidente al gusto rendendo disarmonica la pietanza.

Il contributo dello psicologo a livello organizzativo

Veniamo ora a rappresentare dal punto di vista organizzativo le misure di mitigazione che possono essere messe in atto.

Il campo della ristorazione, in generale, possiede delle caratteristiche peculiari e, a seconda di diverse variabili (grandezza, quantità di lavoratori, tipologia di offerta al pubblico, tipologia di prodotto offerto, ecc.), questo può creare differenze sostanziali da situazione a situazione. Per esempio, un ristorante che ha 20 dipendenti e fa servizio pranzo e cena avrà caratteristiche ed esigenze differenti rispetto ad una panetteria con 5 lavoratori. Dai questionari somministrati e dai risultati dei focus group sono emerse situazioni ed esigenze comuni a tutta la "categoria", ma anche differenze che proveremo a prendere in considerazione. In questa parte, in particolare, proviamo ad evidenziare quale può essere il contributo che uno Psicologo può fornire ad una organizzazione.

Questo contributo spesso è ignorato perché esistono ancora molti luoghi comuni e/o pregiudizi sul suo ruolo. Per esempio, molte persone ritengono che si debba ricorrere a lui quando si ha un problema ed in particolare quando il problema è di natura individuale. Quello che possiamo dire è, invece, che lo Psicologo non si occupa solo di interventi sulla "patologia" e solo sul singolo, ma si occupa anche di prevenzione, promozione e benessere per le organizzazioni.

A questo proposito possiamo citare lo Psicologo del lavoro che si occupa delle relazioni tra persona, lavoro e contesti organizzativi con riguardo ai fattori personali, interpersonali, psicosociali e situazionali che intervengono nella costruzione dei comportamenti individuali e collettivi. Il patrimonio di conoscenze scientifiche e di pratiche applicative costruitosi nel tempo permette di identificare specifici ambiti di ricerca empirica e di azione professionale che tipicamente sono presidiati dagli psicologi del lavoro.

La loro expertise si esplicita in prevalenza nell'analizzare e riprogettare il lavoro anche dal punto di vista ergonomico, nel valutare condizioni ottimali di esecuzione dei compiti, nel considerare processi cognitivi ed emotivi coinvolti nelle prestazioni e nelle relazioni di lavoro, nella valutazione e sviluppo delle competenze e apprendimenti lavorativi, nell'analizzare fattori di ostacolo alle prestazioni efficaci e sicure, nel valutare le fonti e i processi di insoddisfazione e disagio lavorativo, nell'analizzare e progettare azioni adatte a ridurre i rischi lavorativi e le condizioni di insicurezza. Inoltre, possiamo portare ad esempio attività quali: analizzare e migliorare il funzionamento dei gruppi di lavoro e delle relazioni tra gruppi, analizzare e intervenire sulla leadership per accrescere l'efficacia dell'azione direttiva, contribuire all'incremento della qualità delle relazioni sindacali e dei processi di negoziazione, riconoscere gli effetti sulle persone dei differenti climi psicosociali ed organizzativi, analizzare ed intervenire sui fattori psicosociali che influenzano il funzionamento organizzativo, cooperare affinché i processi di cambiamento organizzativo abbiano un sostenibile impatto sulla vita delle persone, progettare, contribuire all'arricchimento dei sistemi di comunicazione interna ed esterna, ecc..

Di seguito riportiamo alcune considerazioni su interventi che si possono attuare all'interno di una organizzazione. Questi interventi, ma soprattutto l'analisi della situazione che li richiede, possono essere costruiti e progettati insieme ad uno Psicologo.

Proviamo a prendere in considerazione, a titolo esemplificativo, alcune tipologie di situazioni emerse dai focus group e/o messe in risalto dai questionari.

Elevato monte ore settimanali causato da diverse motivazioni, quali momenti di picco in particolari periodi, difficoltà a saper delegare, mancanza di personale. In queste situazioni lo Psicologo può rappresentare un **consulente organizzativo** col quale confrontarsi e che può fornire delle ipotesi di soluzioni, che possono riguardare sia comportamenti da mettere in atto attraverso **interventi formativi** o di **coaching** (aumentare la capacità di delega, lavorare sulle competenze manageriali, ecc...), sia interventi organizzativi da sviluppare (ridurre gli orari di lavoro prolungati e/o irregolari attraverso interventi di razionalizzazione organizzativa, introdurre e rispettare riposi compensativi, organizzare turnazioni in ritardo di fase ecc...). **Carico emotivo/clima difficile** derivato dalla difficile gestione della clientela o da una possibile conflittualità all'interno del gruppo di lavoro o da situazioni contingenti esterne (come ad es.: la pandemia). In questo caso si potrebbe intervenire sulla dimensione relazionale, predisponendo **corsi di formazione** ad hoc per aumentare/migliorare/rafforzare le competenze comunicative del personale, lavorando sul problem solving, sulla gestione dei conflitti e sulla capacità di negoziazione. Si possono immaginare anche dei percorsi di **peer coaching, tutorship o mentorship** dei lavoratori più esperti e che nel tempo hanno dimostrato possedere alti livelli delle competenze sopra espone nei confronti dei lavoratori più giovani e/o meno esperti o che hanno dimostrato avere necessità di supporto. Sono importanti anche momenti di confronto interni al gruppo (nel caso ci siano livelli di conflittualità rilevanti o che vogliono essere affrontati) possibilmente facilitati da uno Psicologo, che aiuti ad analizzare la situazione con un occhio esterno e facendosi portatore di metodologie utili per permettere al gruppo di costruire delle soluzioni praticabili. Si possono prevedere anche dei momenti di **Team Building** per lavorare direttamente sul clima o prendendo in considerazione altre dinamiche che si vogliono sviluppare e/o rafforzare.

Scarsa autonomia, basso senso di responsabilità da parte dei lavoratori, difficoltà a motivare i lavoratori: queste situazioni possono prevedere attività volte a coinvolgere i lavoratori nel processo decisionale (costruire insieme il menù, decidere quali possono essere i nuovi prodotti/servizi da lanciare, ecc...) e/o attuare delle misure correttive e di miglioramento, ad esempio mettendo a disposizione sistemi di comunicazione e/o favorendo l'invio di proposte e suggerimenti ai responsabili. Un'altra possibilità di intervento riguarda il favorire la circolazione delle informazioni attraverso strumenti aziendali o facendo in modo, per esempio, che i responsabili organizzativi possano farsi veicolo di comportamenti che facilitano la comunicazione. Queste attività possono prevedere, tra gli altri interventi, l'utilizzo di questionari, momenti di focus group e team coaching e/o di coaching individuale.

I possibili interventi che sono stati citati possono essere immaginati come riparativi di situazioni critiche emergenti, ma possono essere anche previsti in ottica preventiva per migliorare o per mantenere il benessere organizzativo. Possono essere pensati anche in situazioni di cambio organizzativo, per esempio quando si vuole passare da una struttura a gestione familiare ad una di tipo "aziendale" o quando si vuole aumentare il volume d'affari o si vuole cambiare il tipo di offerta.

Gli interventi avvengono dopo una attenta analisi che passa per la cosiddetta "Analisi dei fabbisogni" per passare poi alla fase di proposta e, se accettata, si passa successivamente alla fase di progettazione e di conseguente messa in pratica.

Sono diverse le tipologie di intervento possibili proposti, progettati e realizzati da uno Psicologo. Di seguito portiamo alcuni esempi che possono essere di aiuto:

Coaching: il termine deriva dal verbo “to coach” che significa “allenare”. Questa tipologia di intervento prevede quindi un allenamento, un supporto del Coach (l’allenatore) ad un Coachee (la persona allenata) con il quale quest’ultimo individua e lavora sugli ambiti di potenziale crescita delle proprie risorse, capacità e competenze, definendo un piano finalizzato al raggiungimento di obiettivi personali e professionali. Questa tecnica è basata sull’apprendimento attivo, cioè è il Coachee che esplora e sviluppa le sue competenze, risorse e capacità e il Coach (lo Psicologo) mette a disposizione gli strumenti per supportarlo in questo percorso. Non c’è quindi un approccio interpretativo e/o psico-diagnostico.

Peer coaching: letteralmente significa allenamento tra pari e prevede, appunto, che tra colleghi, tra persone che lavorano nello stesso ambito ci sia un allenamento continuo ed un costante scambio di feedback. Anche questo percorso prevede, come il precedente, che venga sviluppato un piano con un obiettivo specifico da raggiungere. Il valore aggiunto che può avere questa tipologia di intervento è dato dal confronto tra persone che appartengono allo stesso ambiente di lavoro, che permette di rinforzare da una parte il livello di coesione del gruppo e costruire allo stesso tempo un gruppo che auto-apprende. In questo caso lo Psicologo progetta lo sviluppo del piano e poi i peer coach sono lavoratori dell’organizzazione stessa.

Team coaching: in questa situazione il team coach (lo Psicologo) supporta un gruppo in un lavoro che permetta di migliorarne le competenze e accrescerne la consapevolezza. Questi interventi, realizzati su misura, hanno l’obiettivo di far diventare i gruppi di lavoro più efficaci, efficienti, più performanti nel fissare e raggiungere i traguardi.

Focus group: questa tecnica è utilizzata quando si vuole analizzare un fenomeno in maniera “qualitativa”, cioè si vogliono avere delle informazioni più specifiche su alcune tematiche, utilizzando poi le informazioni raccolte per costruire interventi successivi. Solitamente il focus group può essere condotto da uno Psicologo che porrà delle domande (che avrà progettato in precedenza sulla base dell’obiettivo che si vuole raggiungere) al gruppo che rimane il vero protagonista di questa tipologia di intervento. I focus group sono condotti con numeri ristretti e selezionati di persone, per privilegiare proprio la qualità delle informazioni raccolte.

Questionari: in questo caso, a differenza del precedente le informazioni che si vogliono raccogliere sono di tipo “quantitativo”. In questo caso si privilegia la numerosità delle informazioni raccolte e quindi i questionari, per essere attendibili, dovranno essere somministrati a più persone possibili, a gruppi significativi ed in condizioni controllate. Il questionario, come il focus group, può costituire una base importante per dei passi successivi.

T-group: il termine T-Group designa una tecnica di formazione in campo psicologico. Il nome è un’abbreviazione di “sensitivity training group” cioè, letteralmente, gruppo di addestramento alla sensibilità. Non è terapia ma rappresenta una situazione di apprendimento. In questi gruppi i partecipanti (in genere, tra le 8-15 persone) riescono ad apprendere da sé stessi, attraverso le interazioni reciproche che intrattengono con gli altri membri del gruppo. Ciò è reso possibile dai feedback, dalle soluzioni ai problemi e dai giochi di ruolo che permettono loro di ottenere informazioni su sé stessi, sugli altri e sui gruppi in generale.

Corsi di formazione: vengono ideati, progettati ed erogati per rispondere ad esigenze di apprendimento e sviluppo di competenze specifiche. Sulla base di un bisogno individuato o “scoperto” attraverso l’analisi dei fabbisogni, lo Psicologo costruirà un corso su misura per raggiungere l’obiettivo definito. Alcuni esempi possono essere: relazione con il cliente, gestione dello stress, problem solving, negoziazione, comunicazione, vendita ecc....

Team building: letteralmente significa costruire il gruppo e con questo termine si identificano quelle attività, esercitazioni, azioni pensate per agire sul clima, sul rafforzamento e sulla costruzione di un gruppo. Questa specifica esigenza può essere identificata in particolari momenti dell'organizzazione: c'è bisogno di cementare il gruppo, ci sono state delle criticità, il clima è teso, ecc. e può costituire un ottimo strumento lavorare su questi aspetti. Questo tipo di intervento è più esperienziale/emotivo e meno riflessivo/razionale dei T-Group o del Team Coaching, l'utilizzo dell'uno o dell'altro dipende dall'analisi dei fabbisogni e dall'obiettivo che si intende raggiungere.

Consulenza organizzativa: con questo termine molto ampio si intendono tutte quelle attività che lo Psicologo può fare in termini di riflessione, progettazione e proposta, relative alla organizzazione in senso ampio. In questa veste, lo Psicologo interviene sui processi, sulla struttura stessa dell'organizzazione, anche agendo ad un livello più strategico. La consulenza organizzativa può rappresentare anche il primo passo della collaborazione tra Psicologo ed organizzazione e in questo ruolo può poi pianificare uno o più degli interventi sopra esposti o può coinvolgere esperti di altri settori, laddove la situazione lo richieda.

Valutazione e gestione dello stress lavoro correlato ed altri rischi psicosociali: come già indicato, il Decreto Legislativo 81/08 rappresenta il testo di riferimento per la tutela della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, con valore prescrittivo per tutte le imprese. L'obiettivo è la prevenzione di tutti i rischi nei luoghi di lavoro, quindi anche quelli di natura psicosociale (stress, mobbing, molestie, violenze). Esiste un'ampia letteratura e riferimenti normativi che suggeriscono come, per affrontare al meglio queste tematiche, anche a tutela degli stessi datori di lavoro, sia utile coinvolgere psicologi formati in questo ambito.



Conclusioni



Desideriamo, in chiusura, ribadire come le evidenze della ricerca e nella letteratura ci mostrano che anche per le attività di ristorazione in generale siano in atto cambiamenti, nei quali si distinguono certamente fattori di natura più direttamente economica ma anche fattori riconducibili ad aspetti psico-sociali. Affrontare questi ultimi comporta lo sviluppo di capacità di adattamento alle mutate condizioni nella gestione e, coinvolge, la cura del “fattore umano”. Le norme e le regole del contesto nel quale si opera, le risorse materiali a disposizione, sono certamente due aspetti imprescindibili nella definizione delle possibilità produttive, ma certamente, sia per le piccole che per le medie e grandi imprese, il terzo aspetto che permette di migliorare le prestazioni è sempre più la necessità di salvaguardare la salute e le relazioni, dal titolare ai collaboratori; acquisire questa consapevolezza è il primo passo per poi mettere in atto azioni mitigative efficaci nei confronti delle difficoltà incontrate.

La situazione pandemica che ha colpito tutti i settori sociali e, con questi, il settore della ristorazione in generale, rappresenta un “unicum”. Questo suggerisce come risulti utile affrontare le difficoltà in modo diverso dal tempo passato coinvolgendo, più di prima, anche le competenze psicologiche come questo lavoro ha mostrato, sia singolarmente che nel fare “rete” attraverso contatti associativi, in modo da facilitare la messa a fattor comune di conoscenze e soluzioni, con il risultato di potenziare le capacità di gestione organizzativa.

Un altro suggerimento, a valle di questo studio che è stato svolto, è quello di coinvolgere lo Psicologo non solo per fronteggiare criticità emergenti e in un’ottica riparativa, ma anche secondo una logica preventiva, che permetta di migliorare il benessere individuale e organizzativo.

Il benessere organizzativo è definito come il “rapporto che lega le persone al proprio contesto di lavoro, prendendone in considerazione le molteplici variabili, fra le quali: le relazioni interpersonali, il rapporto con i capi, il senso e il significato che le persone attribuiscono al proprio lavoro, il senso di appartenenza alla propria organizzazione, l’equità nel trattamento retributivo e nell’offerta di opportunità di crescita e miglioramento lavorativo, l’ambiente di lavoro accogliente e piacevole” (Pelizzoni, 2005). Costruire un intervento organizzativo con il supporto di uno Psicologo, formato in questo ambito, permette di intervenire su queste variabili ed anche altre che riguardano i processi, la comunicazione, il clima organizzativo, ecc.. rafforzando la capacità di fronteggiare le criticità, aumentando la resilienza individuale e collettiva del personale, mitigando il logoramento psicofisico individuale al lavoro riconducibile al fenomeno del “burn-out”, migliorando la capacità di gestire il cambiamento e sviluppando il problem solving.

È importante poi sottolineare che i dati raccolti da questo lavoro hanno evidenziato come il settore della ristorazione abbia saputo mettere in evidenza una elevata capacità di adattamento in un periodo nel quale i cambiamenti sono stati all’ordine del giorno. Inoltre, molte imprese (piccole, medie e grandi) hanno saputo cogliere le opportunità anche all’interno delle enormi criticità affrontate: cambio e innovazione, rispetto alle offerte proposte, conversione al delivery, investimento sul rafforzamento del gruppo di lavoro, ripensamento degli spazi, passaggio ad uno stile più sostenibile sia nell’uso delle risorse che nei tempi di lavoro. In questo nuovo scenario pensiamo che lo Psicologo possa rappresentare un importante supporto a sostegno delle attività qui descritte.

Tale modalità di ricerca e le proposte di intervento, pur essendo legate al settore della ristorazione, in realtà si prestano ad essere applicate in altri campi lavorativi, dal momento che le problematiche di natura psicosociale possono riguardare tutti gli individui e le organizzazioni. Nel prossimo futuro, quindi, anche alla luce dell’esperienza pandemica, sarà sempre più importante riportare al centro delle organizzazioni lavorative il benessere del lavoratore come fattore chiave di successo.

Appendici

1. Questionario
2. Grafici risultati del questionario
3. Grafici approfondimenti risultati questionario



Bibliografia

Il mercato del lavoro 2020. Una lettura integrata. Ed. Istituto Nazionale di Statistica, Roma 2020.

Investire sul capitale umano. Documento prodotto da Assolombarda e Confindustria Canavese, 2020.

Introduzione alla psicologia delle organizzazioni. A cura di N. Chmiel, F. Fraccaroli e M. Sverke. Ed. il Mulino, Bologna 2019.

Benessere individuale e organizzativo nei processi di cambiamento. Modello e strumenti di intervento. AA.VV. Società Italiana di Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione, 2021.

<https://siplo.it/wp-content/uploads/2021/12/Benessere-individuale-e-organizzativo-nei-processi-di-cambiamento-.pdf>

Stress lavoro correlato nel settore HORECA. <https://www.puntosicuro.it/sicurezza-sul-lavoro-C-1/tipologie-di-contenuto-C-6/valutazione-dei-rischi-C-59/stress-lavoro-correlato-nel-settore-horeca-AR-16134/>

Occupational stress in the chef profession, R. Murray-Gibbons (Newry and Kilkeel, Institute of Further and Higher Education, Newry, UK) C. Gibbons (School of Psychology, Queens University Belfast, Belfast, UK). International Journal of Contemporary Hospitality Management ISSN: 0959-6119 Article publication date: 13 February 2007

Quali sono le prime 6 cause di stress e malattie mentali nella ristorazione e come affrontarle.

<https://reportergourmet.com/173734/quali-sono-le-prime-6-cause-di-stress-e-malattie-mentali-nella-ristorazione-e-come-affrontarle.html>

Stress da lavoro al ristorante E lo psicologo entra in cucina.

<https://www.italiaatavola.net/professioni/cuochi/2019/12/13/stress-da-lavoro-al-ristorante-psicologo-entra-in-cucina/64403/>

<https://www.italiaatavola.net/professioni/cuochi/2019/12/13/stress-da-lavoro-al-ristorante-psicologo-entra-in-cucina/64403/>

Stress da lavoro correlato in cucina: "Bisogna imparare a chiedere aiuto".

<https://www.finedininglovers.it/articolo/stress-lavoro-cucina-psicologo>

Violenze e abusi nella ristorazione. Articolo su Elle del 31 01 2022.

<https://www.elle.com/it/magazine/a38799382/chef-violenze-abusi-ristorazione/>



AMBASCIATORI DEL GUSTO e ORDINE DEGLI PSICOLOGI DEL LAZIO

LA PSICOLOGIA AL SERVIZIO DELLA RISTORAZIONE

Appendice 1

il questionario

“La psicologia a servizio della ristorazione” - Questionario di partenza

Presentazione iniziativa

Il lavoro nell’ambito della ristorazione è considerato tra i più stressanti. In questi mesi la pandemia ha aggravato le problematiche del settore e incrementato i fattori stressogeni.

L’Ordine degli Psicologi del Lazio e l’Associazione Italiana Ambasciatori del Gusto hanno stipulato un Protocollo di intesa per affrontare per la prima volta in Italia, in modo scientifico, le problematiche legate al tema dello stress lavoro-correlato nell’ambito della ristorazione e per indagare gli effetti psicosociali e sulla salute che la crisi economica generata dalla pandemia sta avendo sugli operatori del settore.

Gli obiettivi prefissati sono quelli di studiare e contrastare il fenomeno e di proporre strumenti e metodi orientati al miglioramento del benessere individuale e organizzativo nel mondo dell’accoglienza e della ristorazione.

Il tuo contributo è fondamentale per questo progetto e il questionario che segue ci permetterà di avere informazioni utili per proseguire il percorso e per raggiungere le finalità di cui tanti beneficeranno.

Il questionario è assolutamente anonimo e le informazioni che ci fornirai sono utili nella misura in cui siano veritiere.

Grazie e buona compilazione!

Area generale (8)

Età	20/30	31/50	51/65	65/oltre
Genere	M	F	Altro	
Località di lavoro	Capoluogo di regione comune grande / comune piccolo (o N C S)			
Sposato/convivente/single	Sposato	Convivente	Single	
Figlio/figli conviventi	SI	No	No ma li frequenta	
Titolare /Proprietario	SI	No	Co-titolare	

Ristoratore/ristoratore-cuoco/Chef-capo di brigata /Cuoco impiegato/Personale di sala / Pizzaiolo /
Maitre/Sommelier/Pasticcere/ Gelatiere

Altro (indicare ruolo).....

Anni di attività nella ristorazione/accoglienza meno di 5 più di 5 più di 10 più di 20

Attualmente è in attività nella ristorazione Si No Ho cambiato attività

Nel periodo pre Covid 19 erano presenti problematiche riguardanti principalmente: (9)

Orari di lavoro	Si	No
Carichi di lavoro	Si	No
Turn over del personale	Si	No
Relazioni/comunicazioni tra la squadra	Si	No
Conflitti con singoli collaboratori o colleghi o responsabili	Si	No
Sovrapposizione e conflitti tra ruoli diversi	Si	No
Tensioni con i fornitori	Si	No
Tensioni con i clienti	Si	No
Difficoltà di gestione economica	Si	No
Difficoltà nella gestione degli equilibri tra vita privata e professionale	Si	No

Di seguito troverai una lista di sintomi fisici e psichici e ti chiediamo di indicarci la tua situazione facendo un confronto tra il periodo pre Covid 19 e gli ultimi 12 mesi (possibili più risposte): (9)

Area sintomi fisici

Problemi di pressione del sangue	Migliorati	Stabili	Peggiorati	Non ne avevo
Problemi del sonno	Migliorati	Stabili	Peggiorati	Non ne avevo
Problemi alimentari	Migliorati	Stabili	Peggiorati	Non ne avevo
Problemi muscolo scheletrici	Migliorati	Stabili	Peggiorati	Non ne avevo
Problemi di peso corporeo	Migliorati	Stabili	Peggiorati	Non ne avevo

Area sintomi psichici

Ansia	Migliorati	Stabili	Peggiorati	Non ne avevo
Tristezza	Migliorati	Stabili	Peggiorati	Non ne avevo

Irritabilità	Migliorati	Stabili	Peggiorati	Non ne avevo
Isolamento sociale	Migliorati	Stabili	Peggiorati	Non ne avevo

Facendo un confronto tra il periodo pre Covid 19 e gli ultimi 12 mesi (possibili più risposte) le tue relazioni sociali e lavorative sono: (3)

In ambito lavorativo	Migliorate	Stabili	Peggiorate	Concluse
In ambito familiare	Migliorate	Stabili	Peggiorate	Concluse
In ambito amicale	Migliorate	Stabili	Peggiorate	Concluse

Hai affrontato queste problematiche (possibile più di una risposta): (14)

Con medico di base	Si	No
Con medico specialista	Si	No
Con psicologo del lavoro	Si	No
Con psicoterapeuta	Si	No
Praticando attività fisica nel lockdown	Si	No
Dedicandoti a hobby (es. lettura, giardinaggio)	Si	No
Dedicandoti ad aggiornamento professionale (corsi, webinar,tutorial professionali	Si	No
Praticando tecniche di meditazione	Si	No
Cercando informazioni/notizie/aggiornamenti sui Social (Facebook, Instagram ecc...)	Si	No
Cercando informazioni/notizie/aggiornamenti su quotidiani e/o	SI	No
Testate giornalistiche (on line e/o cartacee)	Si	No
Facendo uso di sostanze stupefacenti	Si	No
Hai assunto alcolici	Si	No
Hai assunto psicofarmaci senza prescrizione	Si	No
Hai avuto modo di usufruire del servizio offerto nell'ambito del protocollo tra Ambasciatori del gusto ed Ordine degli psicologi del Lazio "RETE COUNSELLING PSICOLOGICO E/O PSICOTERAPIA	Si	No

Puoi trovare i riferimenti di questo servizio al link

<https://www.ordinepsicologilazio.it/albo/?search%5Brp%5D=1>

In questi mesi ti sei documentato su quali alternative avresti potuto attuare per mantenere l'attività lavorativa: (2)

Si spesso Talvolta Raramente Mai

Indicare tramite quale canale.....

In questi mesi hai avuto momenti di confronto con colleghi

Si spesso Talvolta Raramente Mai

Prospettive future terminata la pandemia: (4)

Continuerai ancora l'attività di ristorazione Si No

Modificherai il tipo di offerta nella ristorazione Si No

Modificherai l'organizzazione del tuo lavoro (personale, orari, sede) Si No

Altro (risposta aperta)

.....
.....

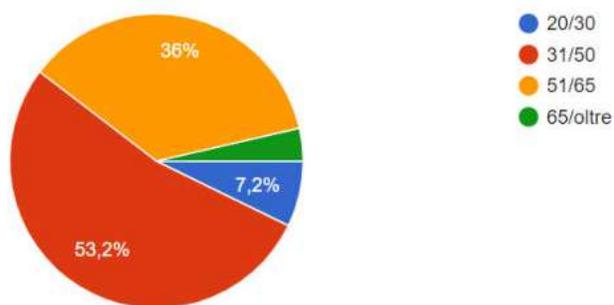
AMBASCIATORI DEL GUSTO e ORDINE DEGLI PSICOLOGI DEL LAZIO

LA PSICOLOGIA AL SERVIZIO DELLA RISTORAZIONE

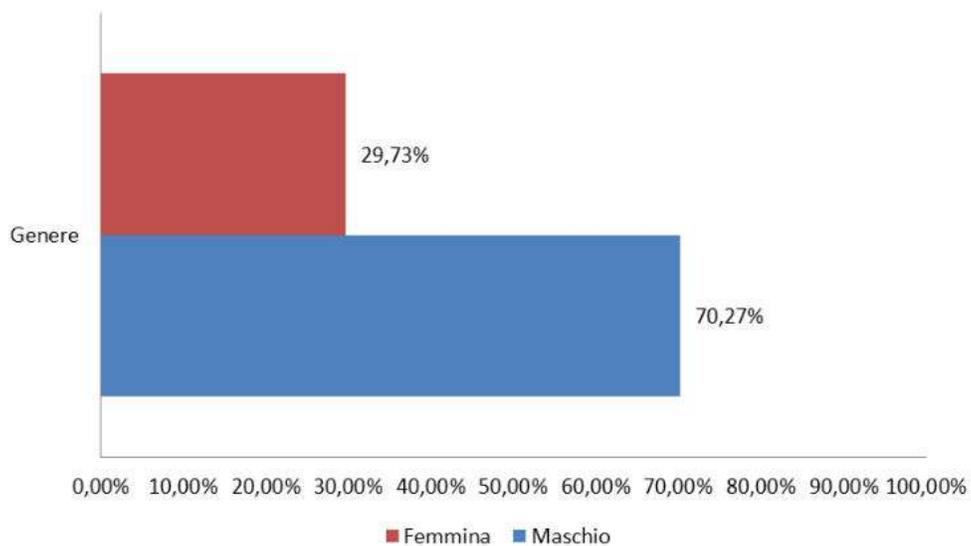
Appendice 2

i grafici

1. Età - 111 risposte

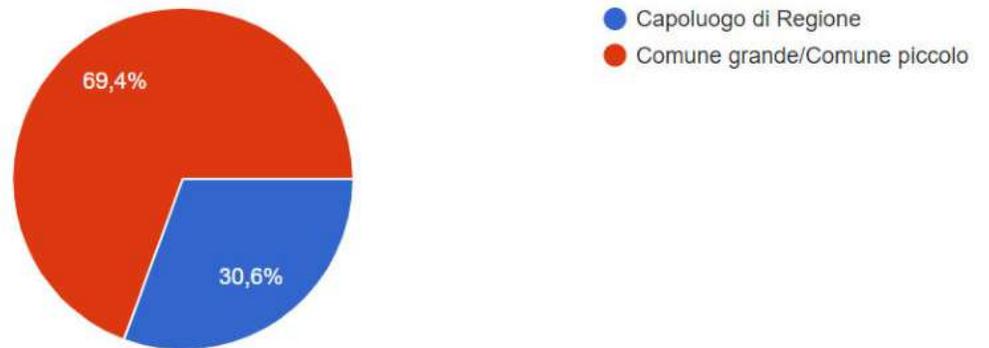


2. Genere

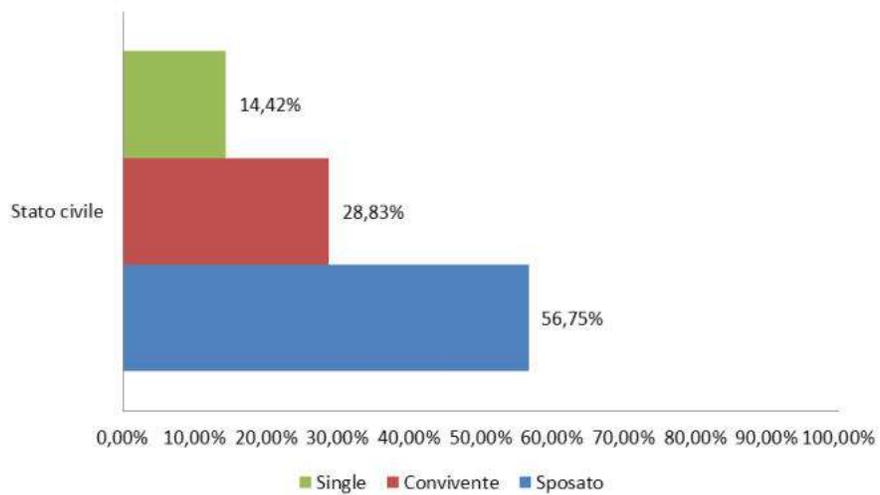


3. Località di lavoro

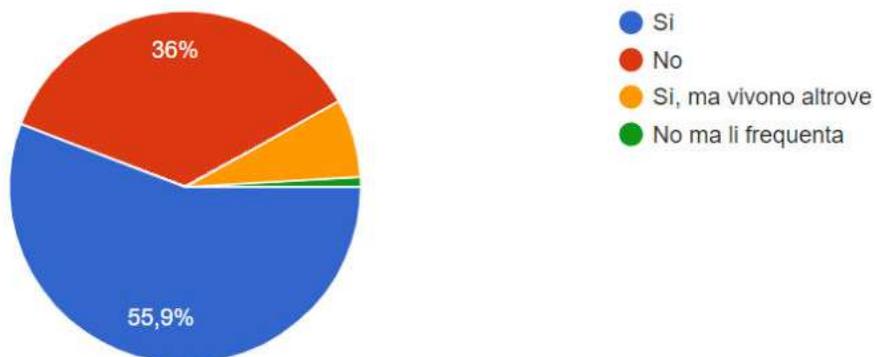
04/09/2020 10:00:00



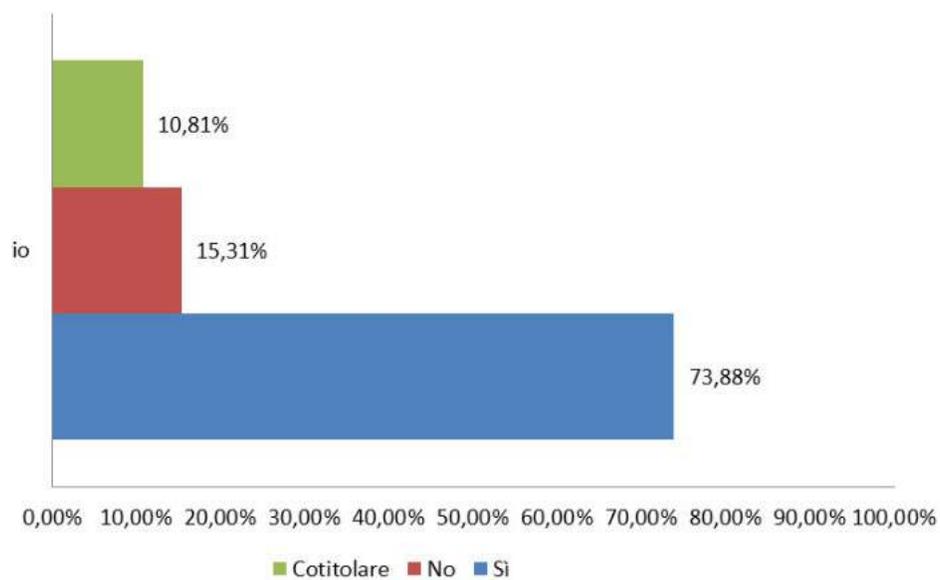
4. Stato civile



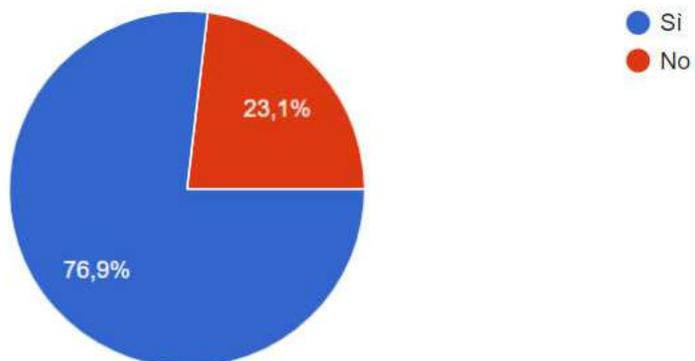
5. Hai figli?



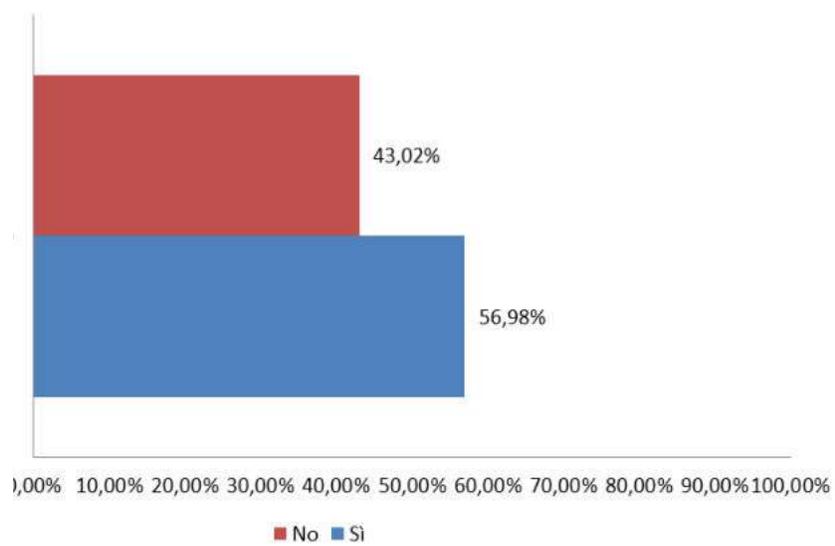
6. Titolare/proprietario



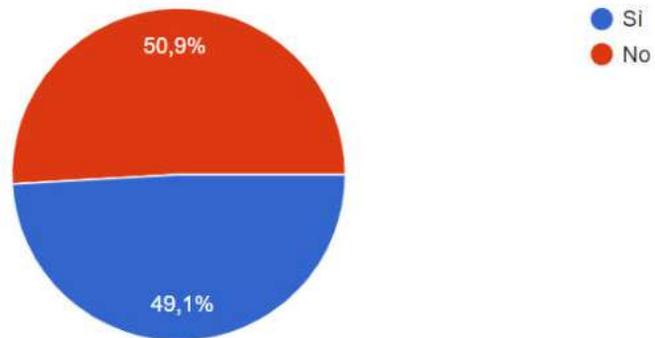
7. Sei un ristoratore? - 108 risposte



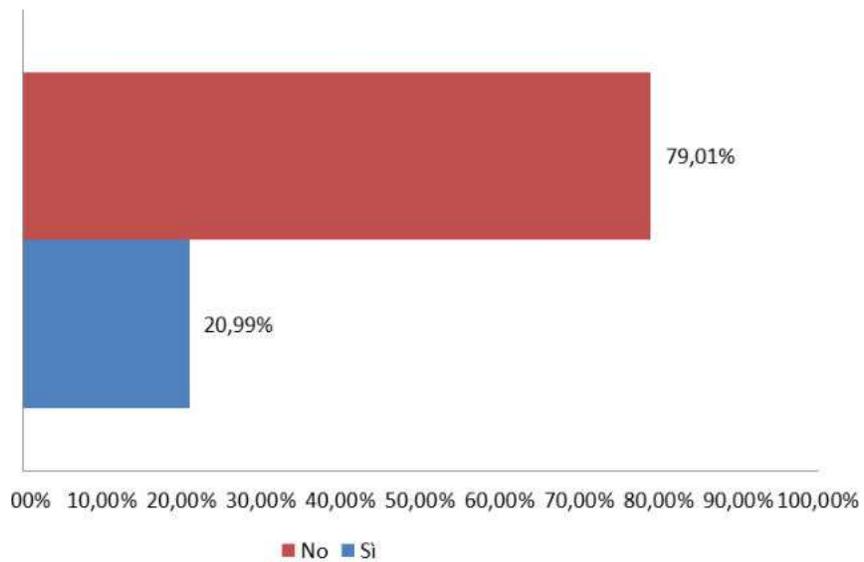
8. Sei un ristoratore/cuoco?



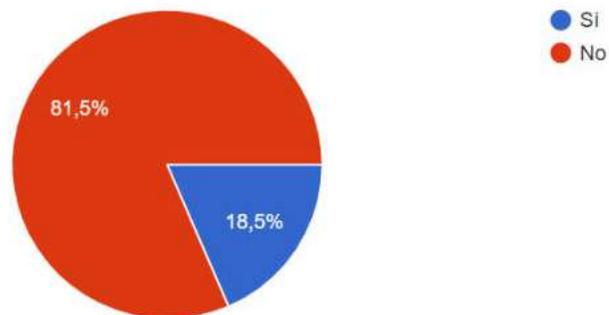
9. Sei uno chef-capo brigata? - 108 risposte



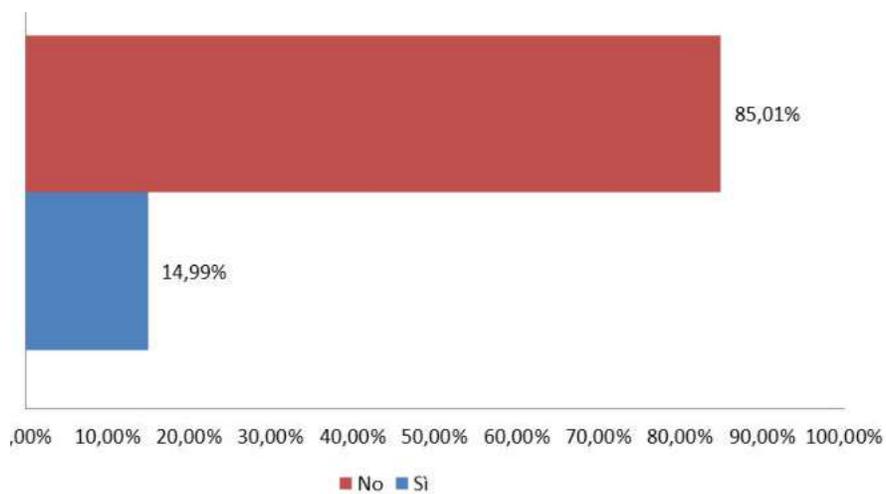
10. Sei un cuoco impiegato?



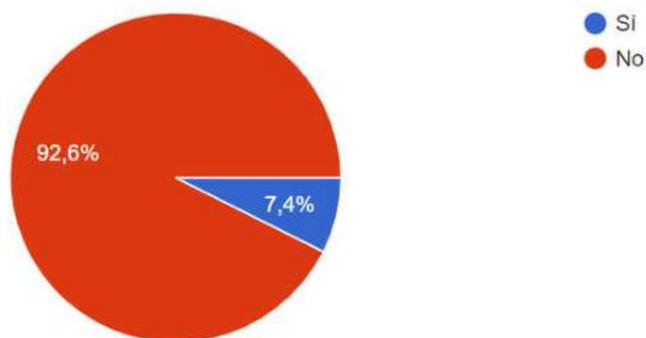
11. Lavori nel personale di sala?



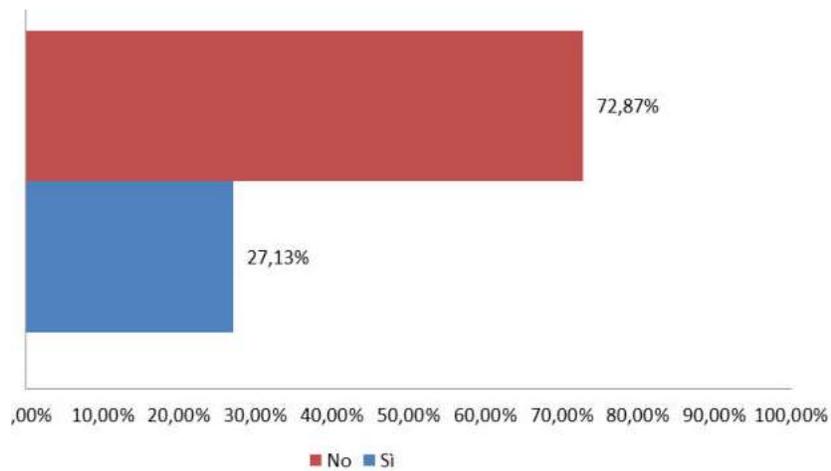
12. Sei un pizzaiolo?



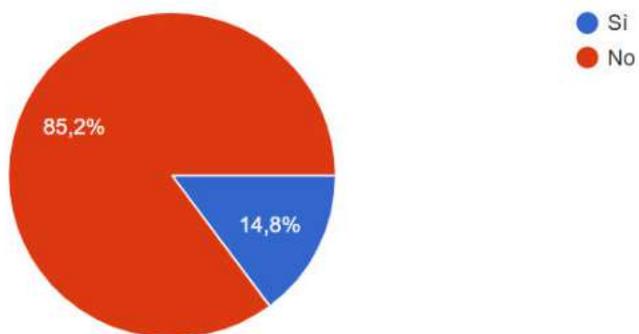
13. Sai un maître? 108 risposte



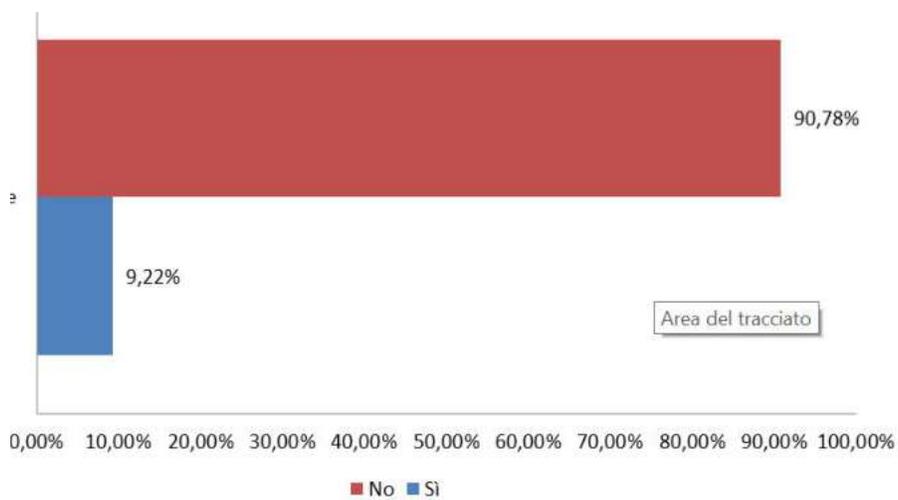
14. Sai un sommelier?



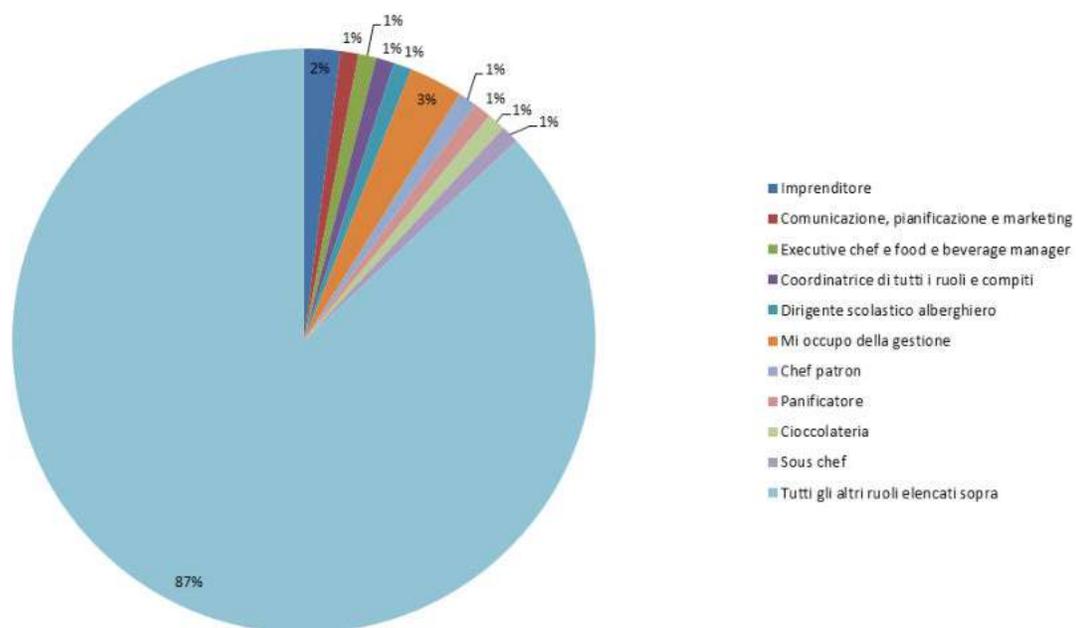
15. Sei un pasticciere? - 108 risposte



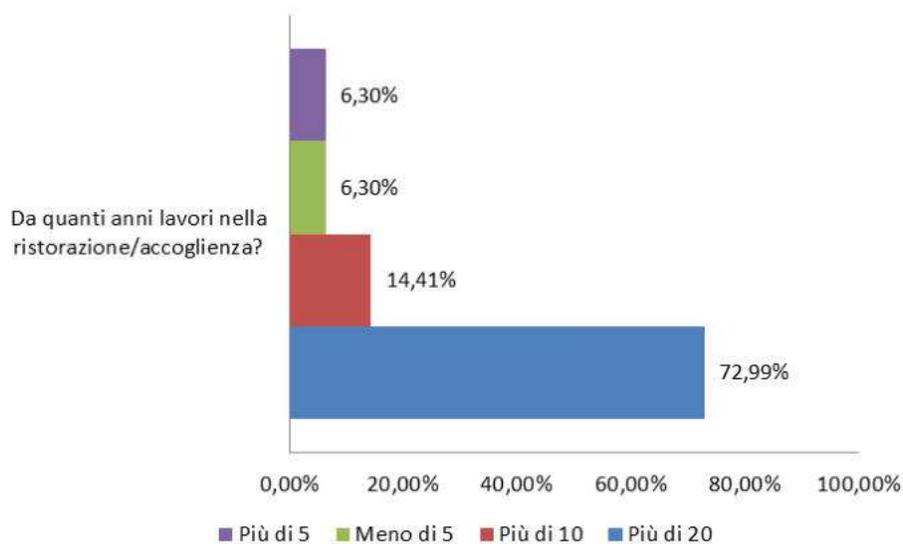
16. Sei un gelatiere?



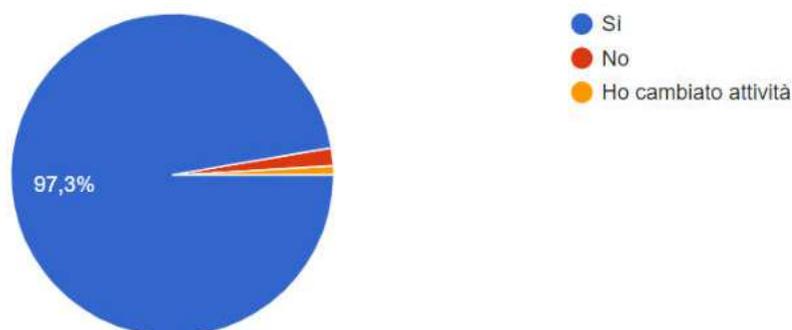
17. Se il tuo ruolo non rientra tra quelli elencati sopra, di cosa ti occupi?



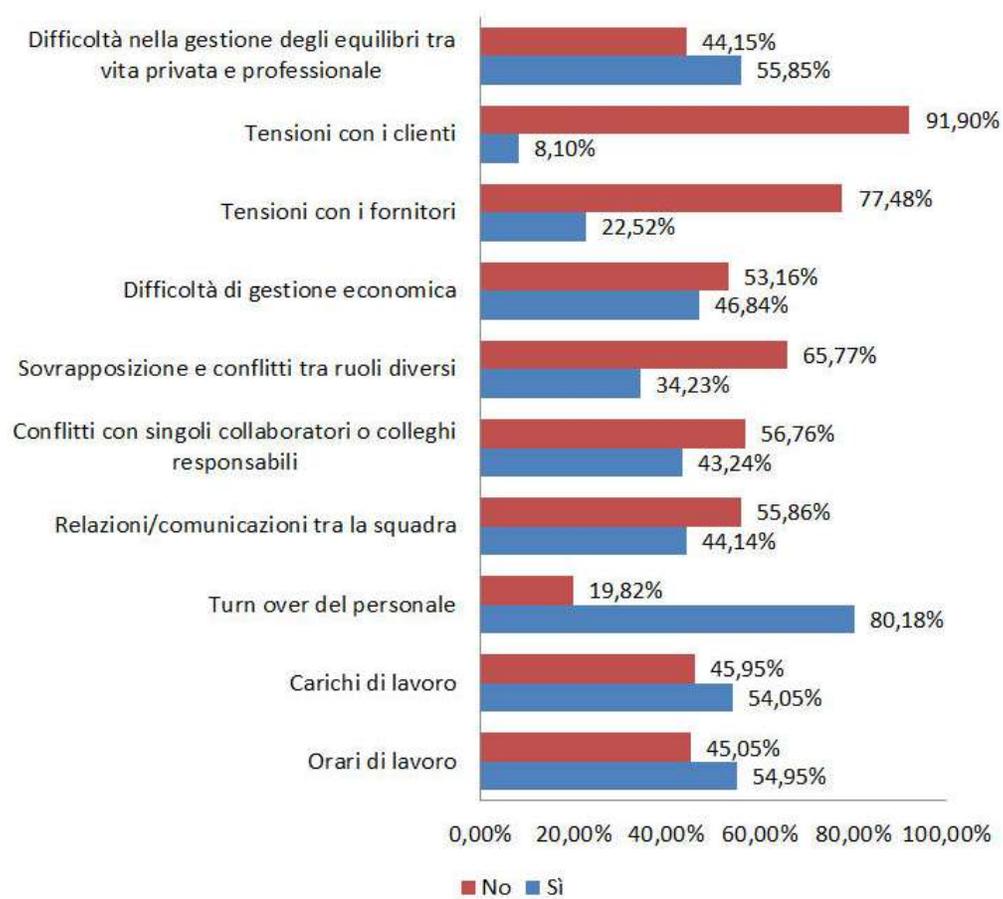
18. Da quanti anni lavori nella ristorazione/accoglienza?



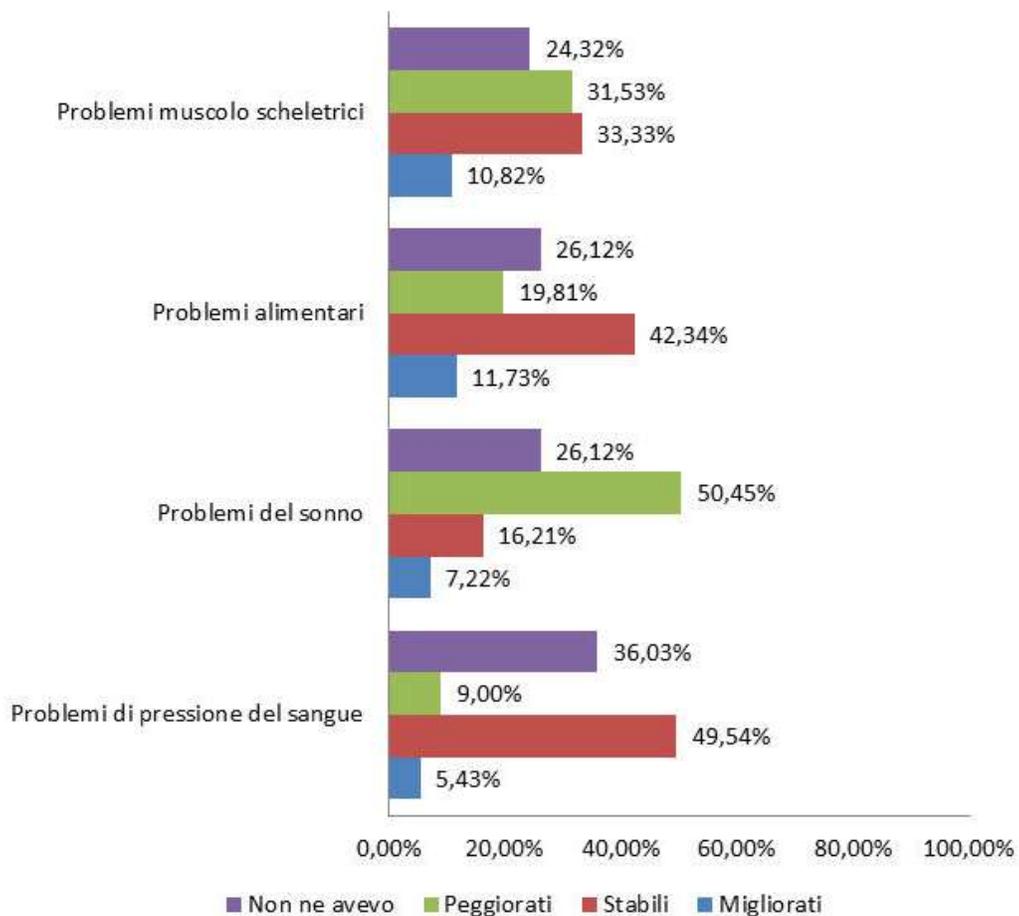
19. Attualmente stai lavorando nella ristorazione? - 111 risposte



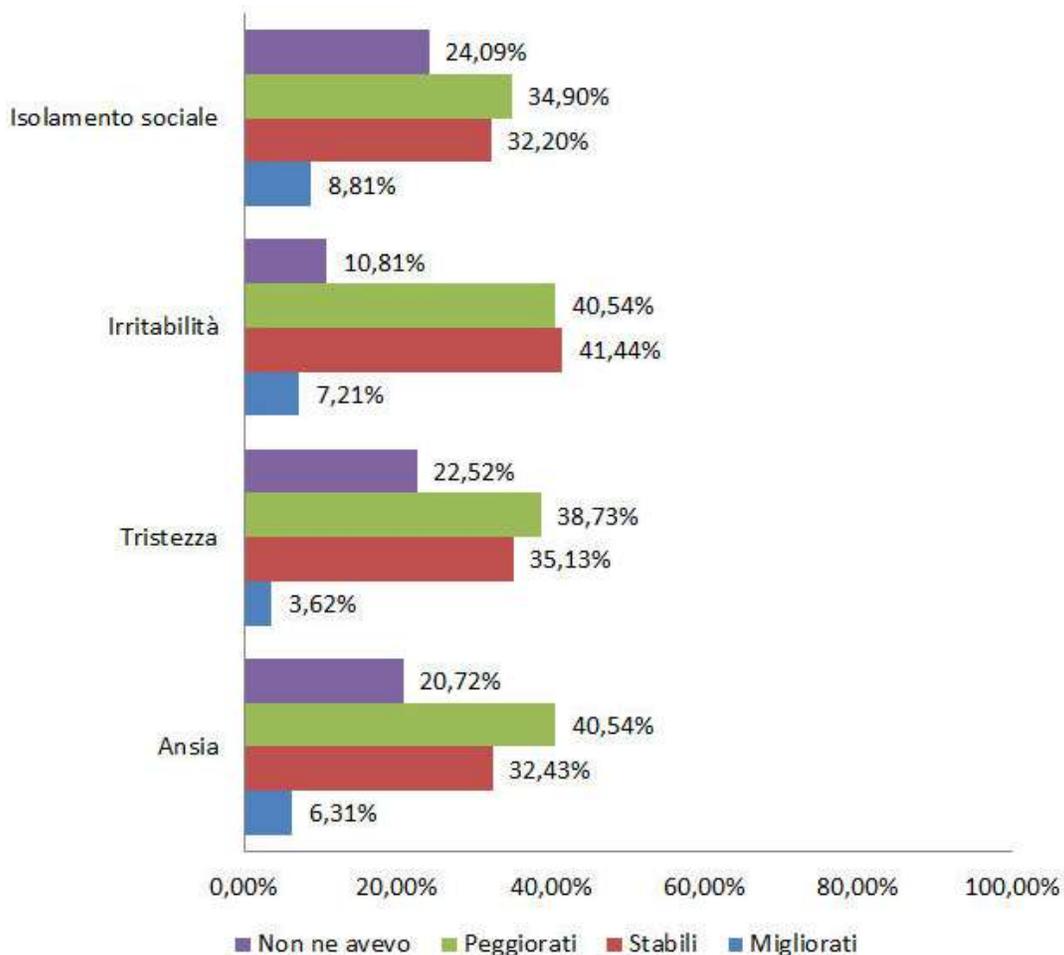
20. Nel periodo pre Covid-19 erano presenti problematiche riguardanti principalmente



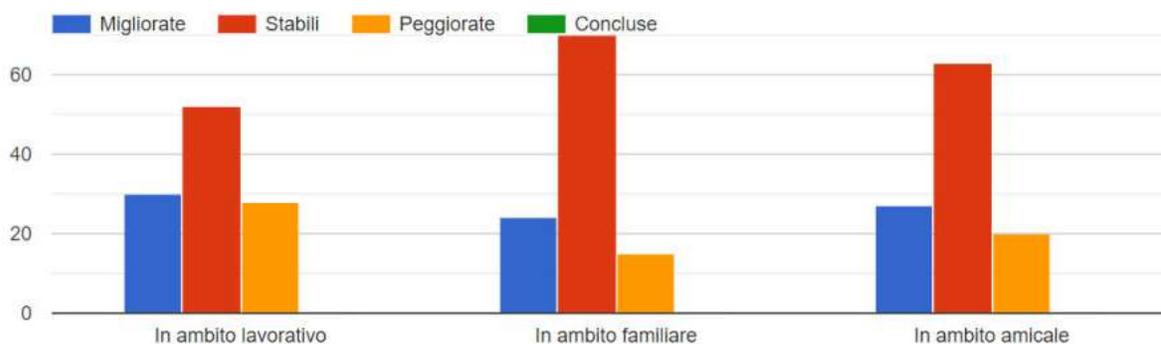
21. Di seguito troverai una lista di sintomi fisici. Ti chiediamo di indicare la tua situazione, facendo un confronto tra il periodo pre Covid-19 e gli ultimi 12 mesi



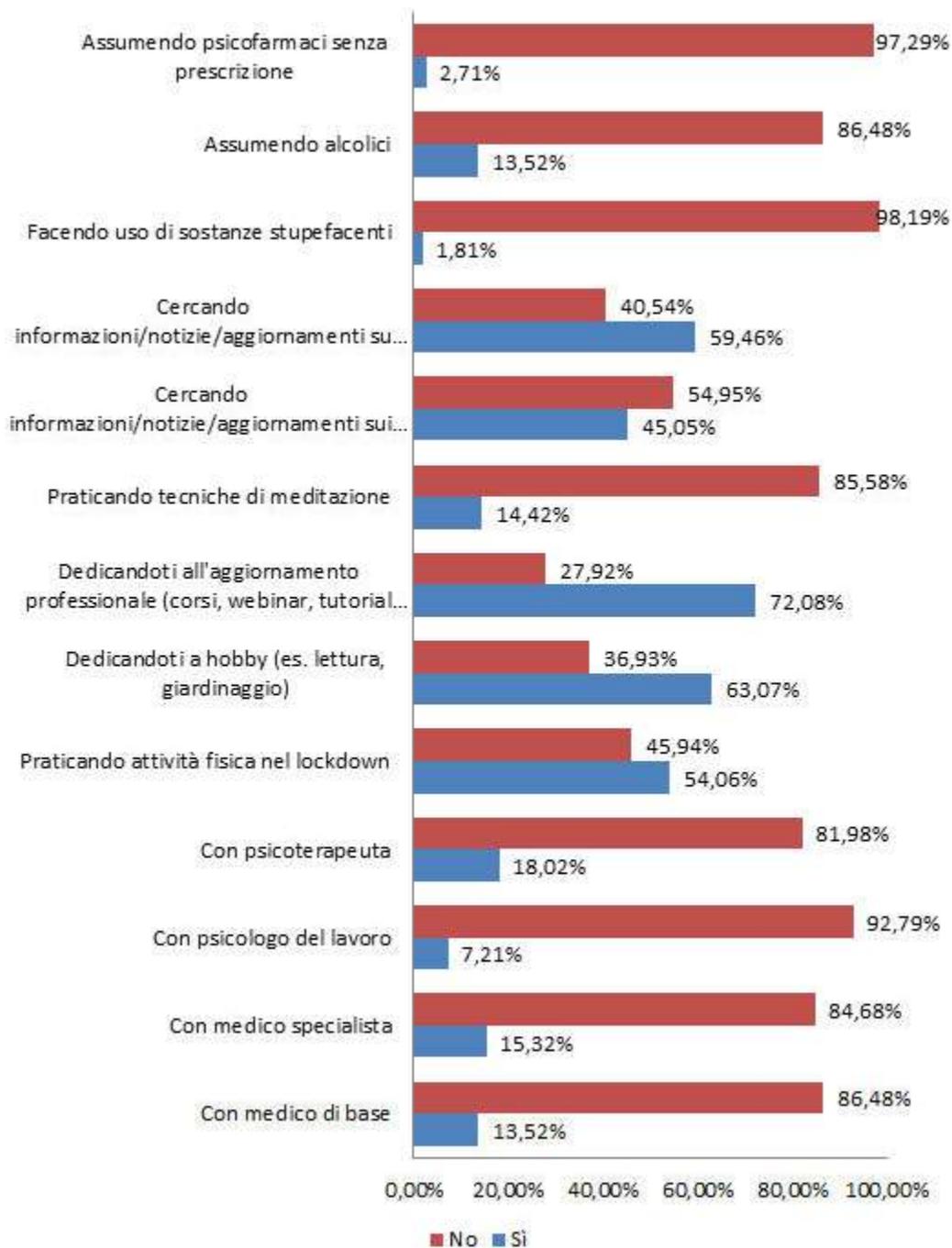
22. Di seguito troverai una lista di sintomi psichici. Ti chiediamo di indicare la tua situazione, facendo un confronto tra il periodo pre Covid-19 e gli ultimi 12 mesi



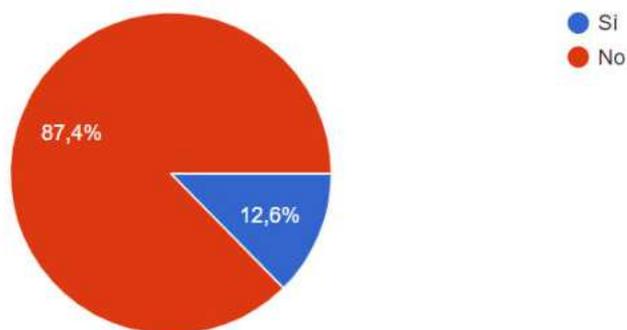
23. Facendo un confronto tra il periodo pre Covid-19 e gli ultimi 12 mesi, le tue relazioni sociali e lavorative sono.



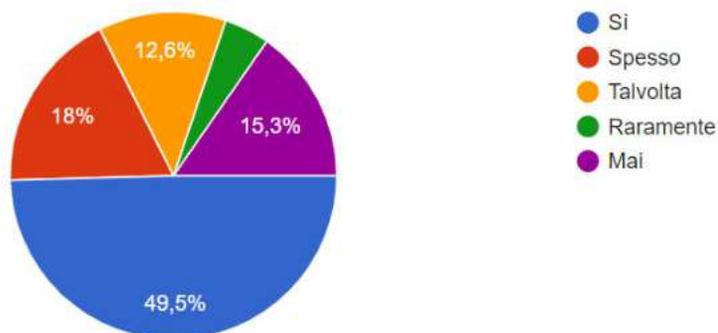
24. Hai affrontato queste problematiche?



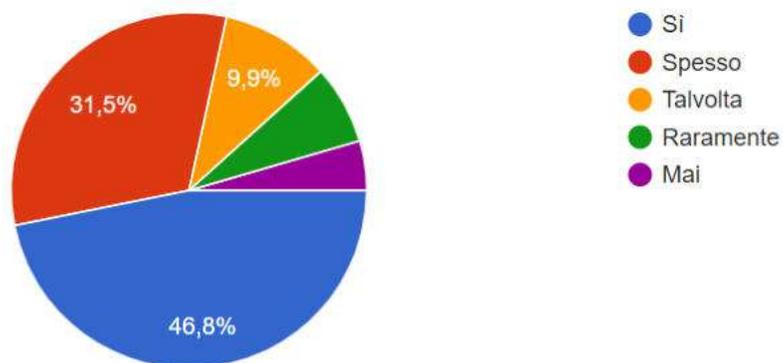
25. Nell'ambito del protocollo tra Ambasciatori del gusto ed Ordine, hai avuto modo di usufruire del servizio Rete Counselling psicologico e/o psicoterapia? - 111 risposte



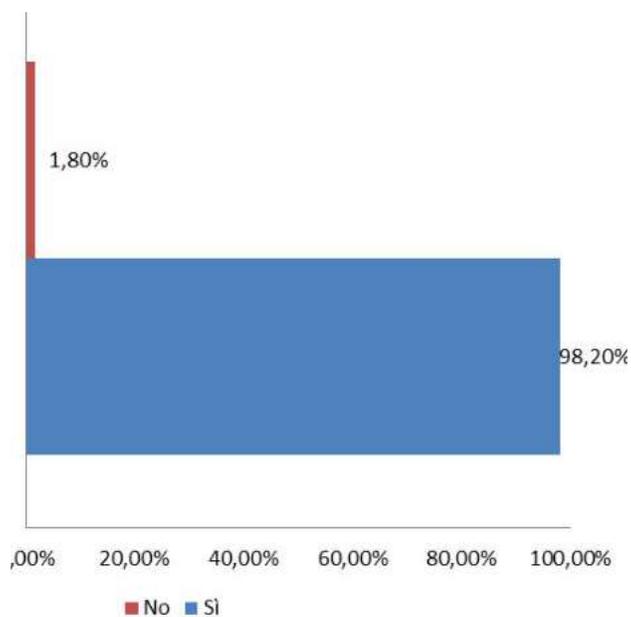
26. In questi mesi hai pensato alle alternative possibili per mantenere la tua attività lavorativa? - 111 risposte



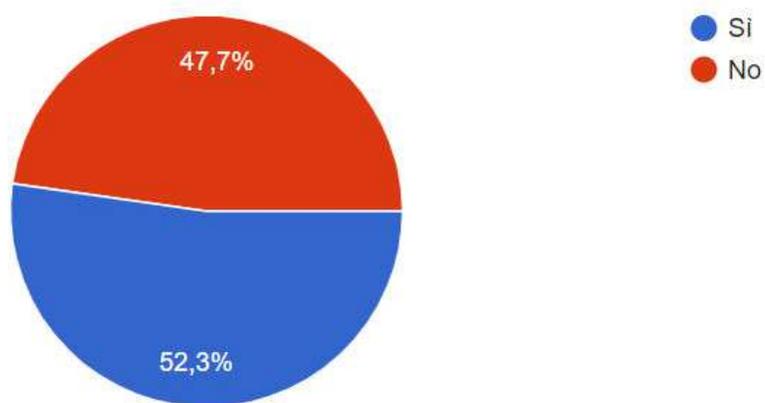
27. In questi mesi hai avuto momenti di confronto con i colleghi?

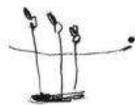


28. Continuerai ancora l'attività di ristorazione?



29. Modificherai il tipo di offerta nella ristorazione? - 111 risposte





AMBASCIATORI
DEL GUSTO



Ordine degli
Psicologi del Lazio

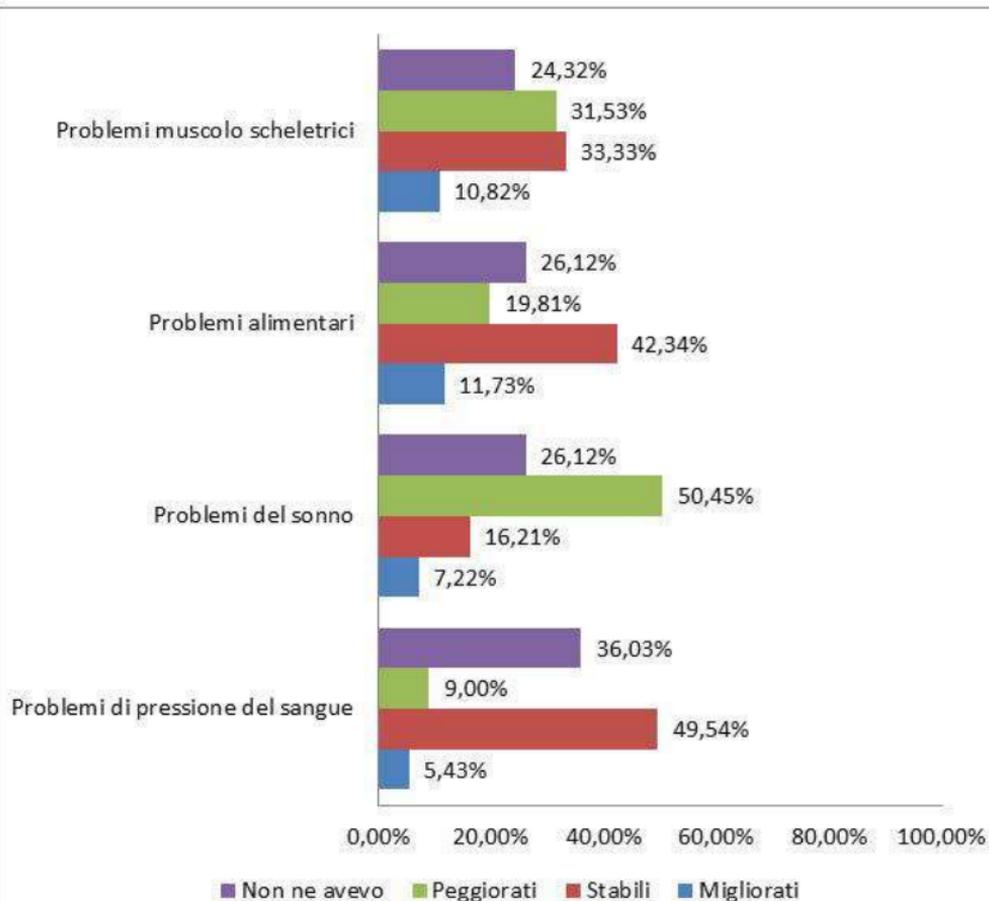
AMBASCIATORI DEL GUSTO e ORDINE DEGLI PSICOLOGI DEL LAZIO

LA PSICOLOGIA AL SERVIZIO DELLA RISTORAZIONE

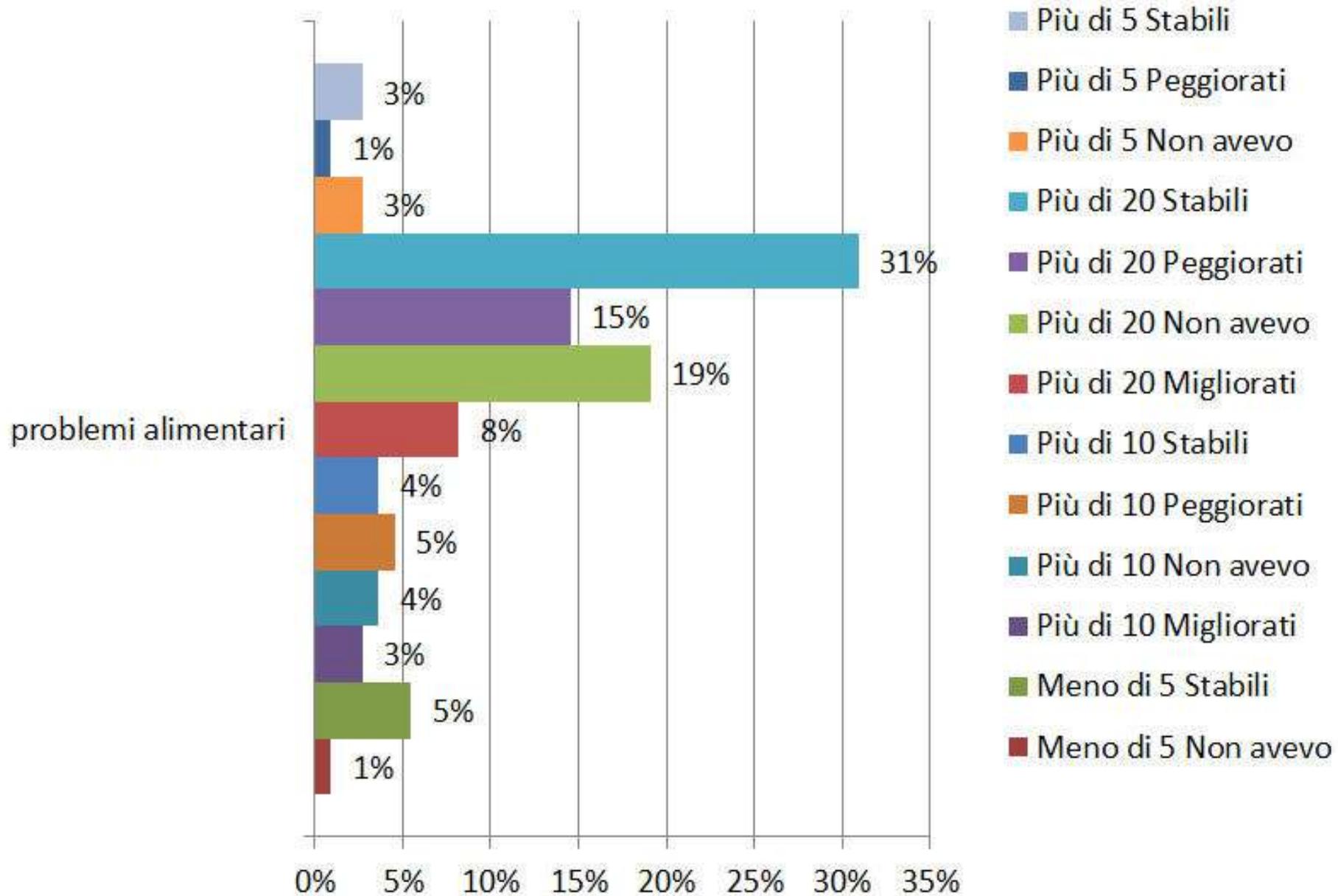
Appendice 3

grafici di approfondimento del questionario

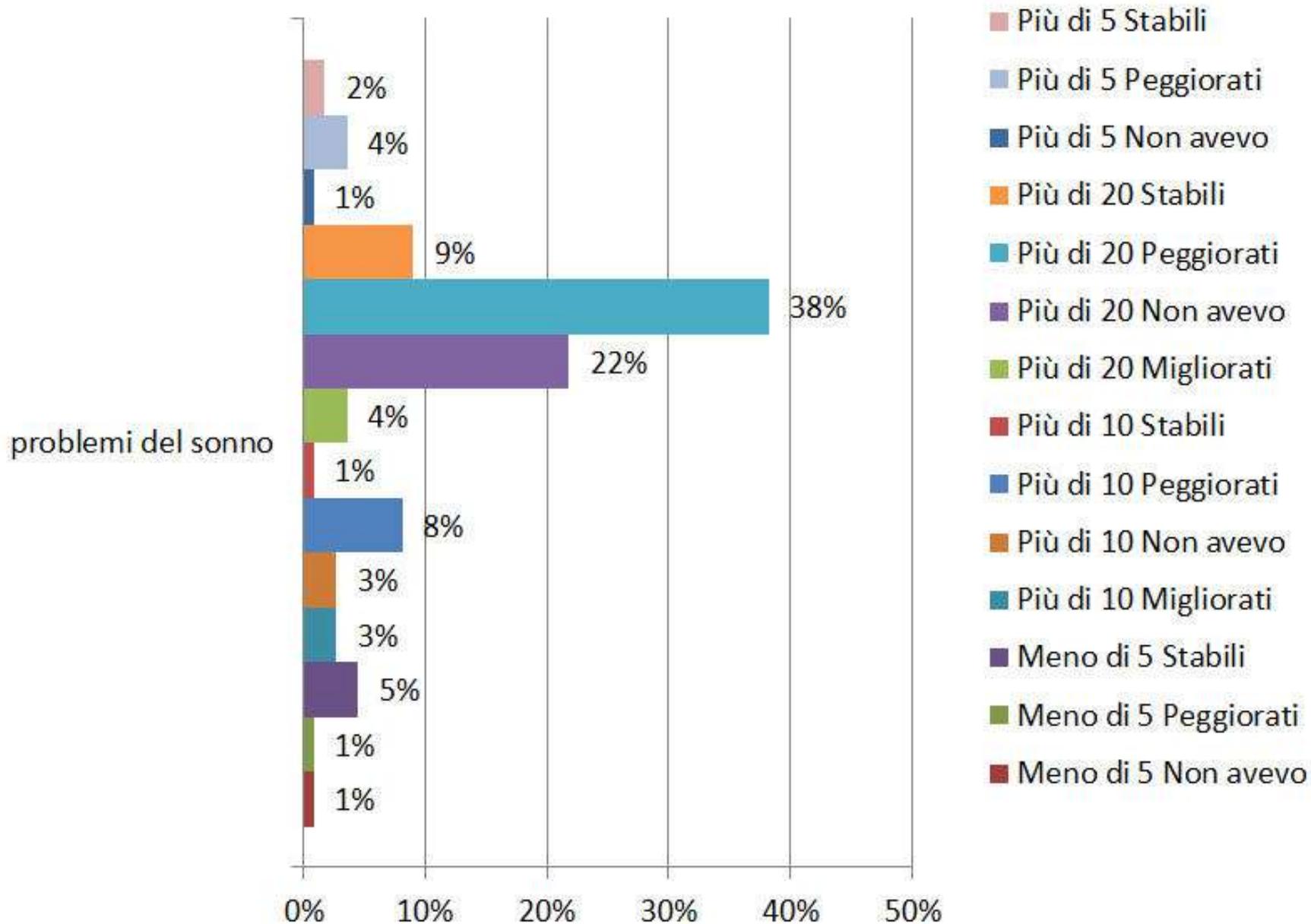
Di seguito troverai una lista di sintomi fisici. Ti chiediamo di indicare la tua situazione, facendo un confronto tra il periodo pre Covid-19 e gli ultimi 12 mesi



Sintomi fisici

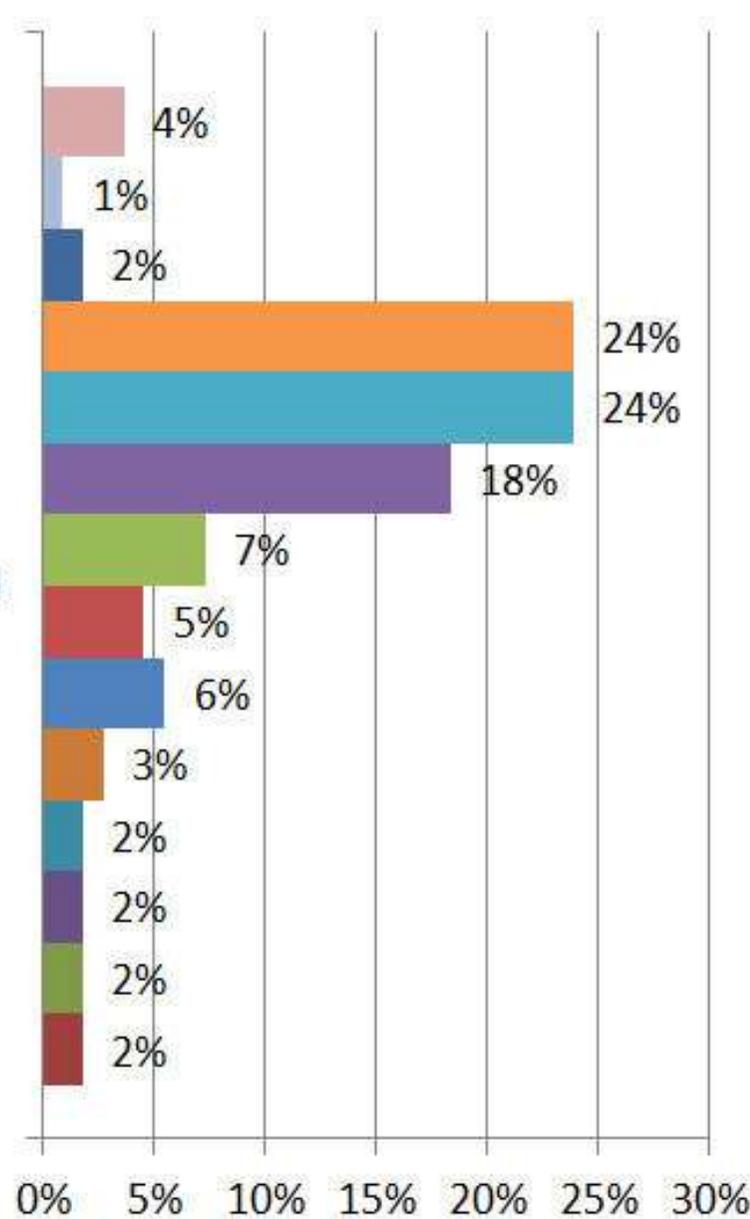


Sintomi fisici



Sintomi fisici

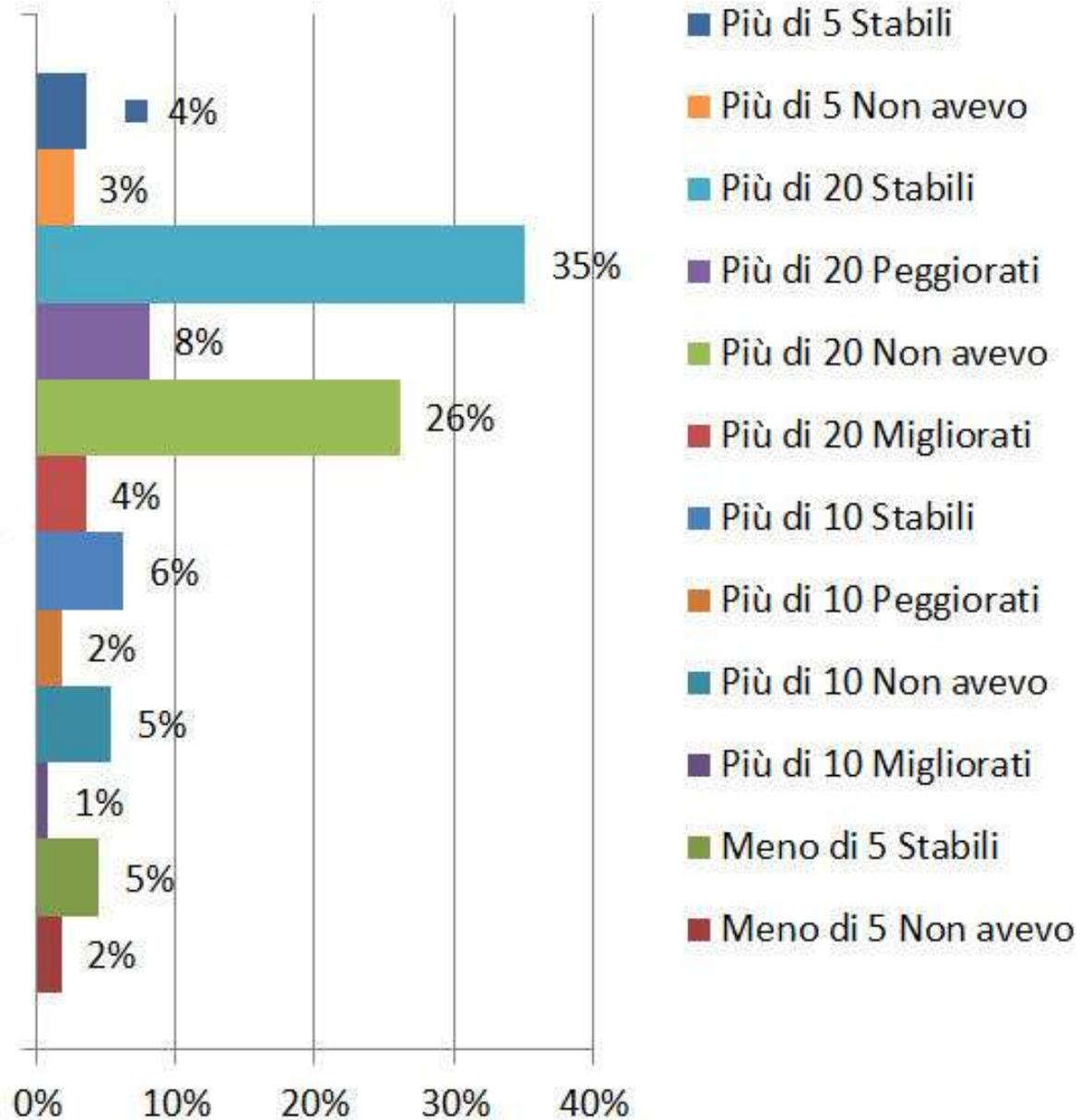
problemi muscolo scheletrici



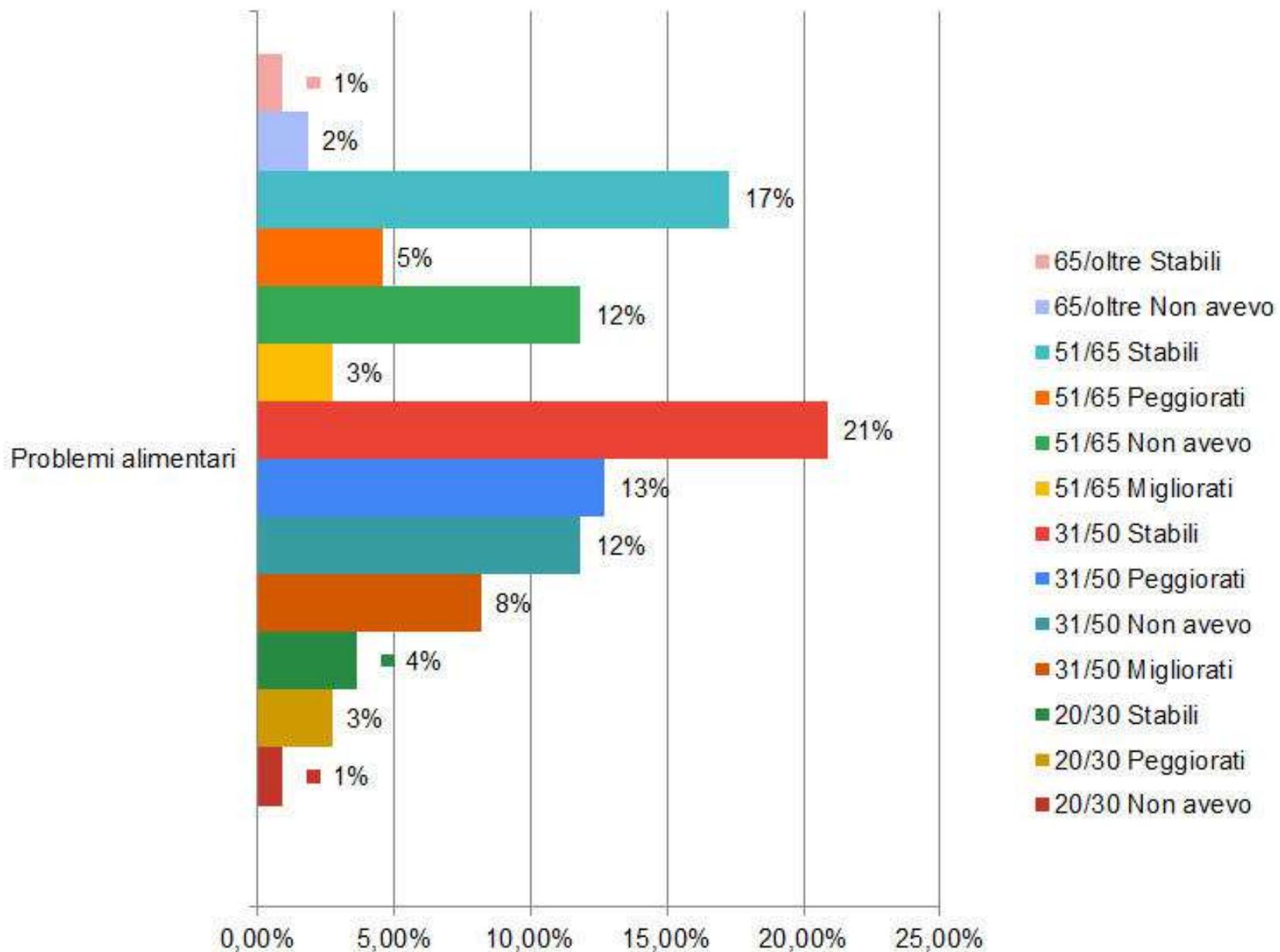
- Più di 5 Stabili
- Più di 5 Peggiorati
- Più di 5 Non avevo
- Più di 20 Stabili
- Più di 20 Peggiorati
- Più di 20 Non avevo
- Più di 20 Migliorati
- Più di 10 Stabili
- Più di 10 Peggiorati
- Più di 10 Non avevo
- Più di 10 Migliorati
- Meno di 5 Stabili
- Meno di 5 Peggiorati
- Meno di 5 Non avevo

Sintomi fisici

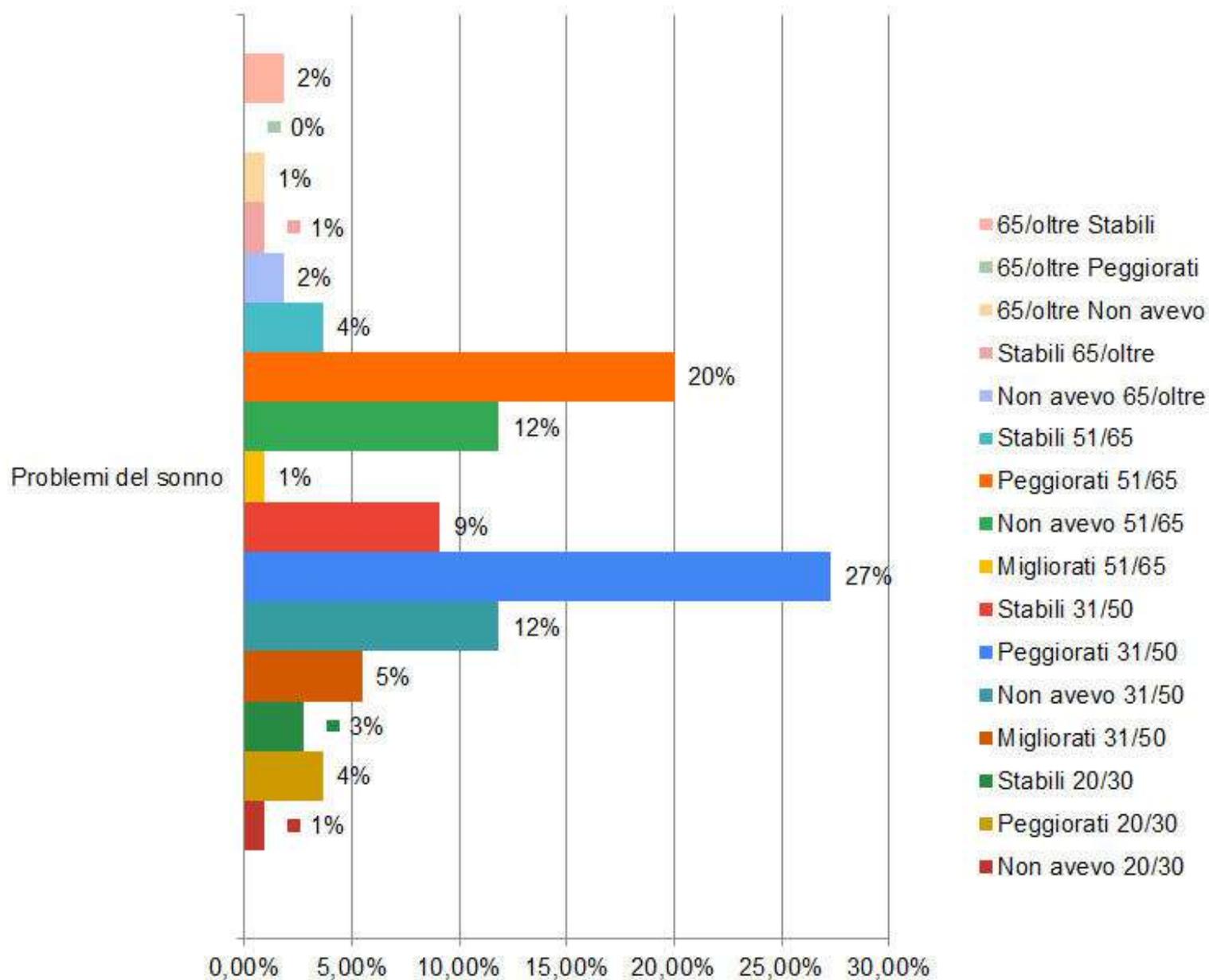
problemi pressione del sangue



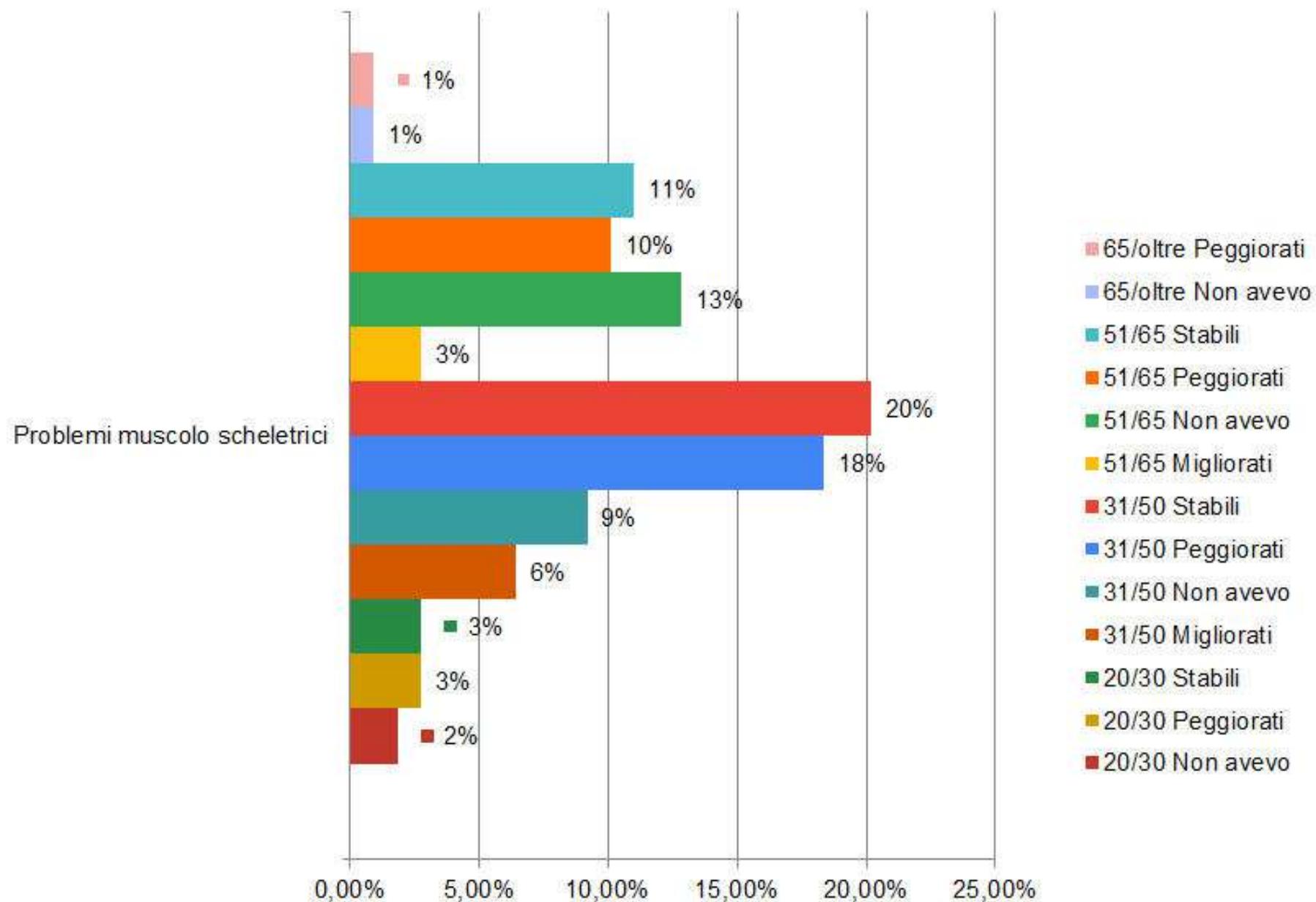
Sintomi fisici



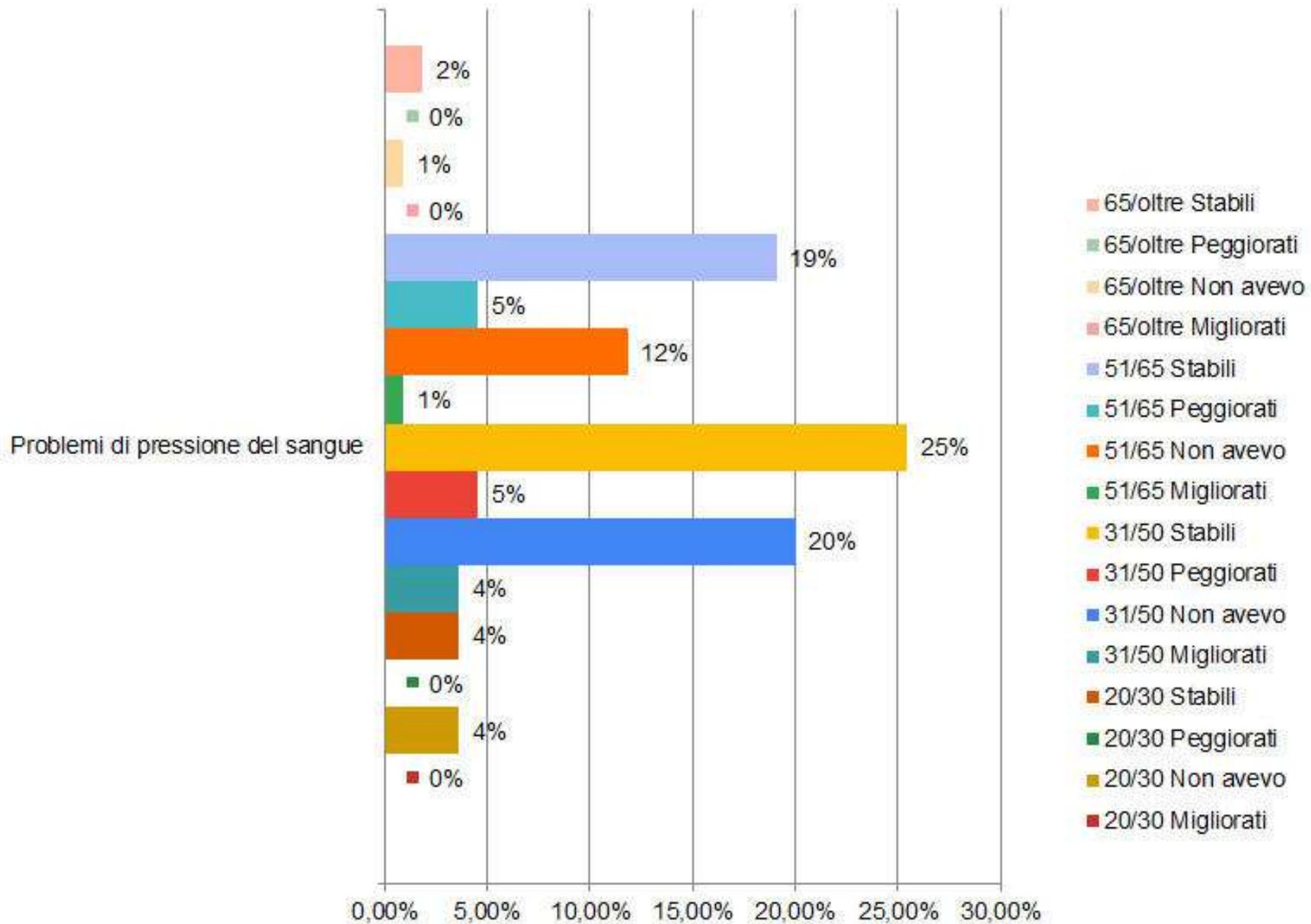
Sintomi fisici



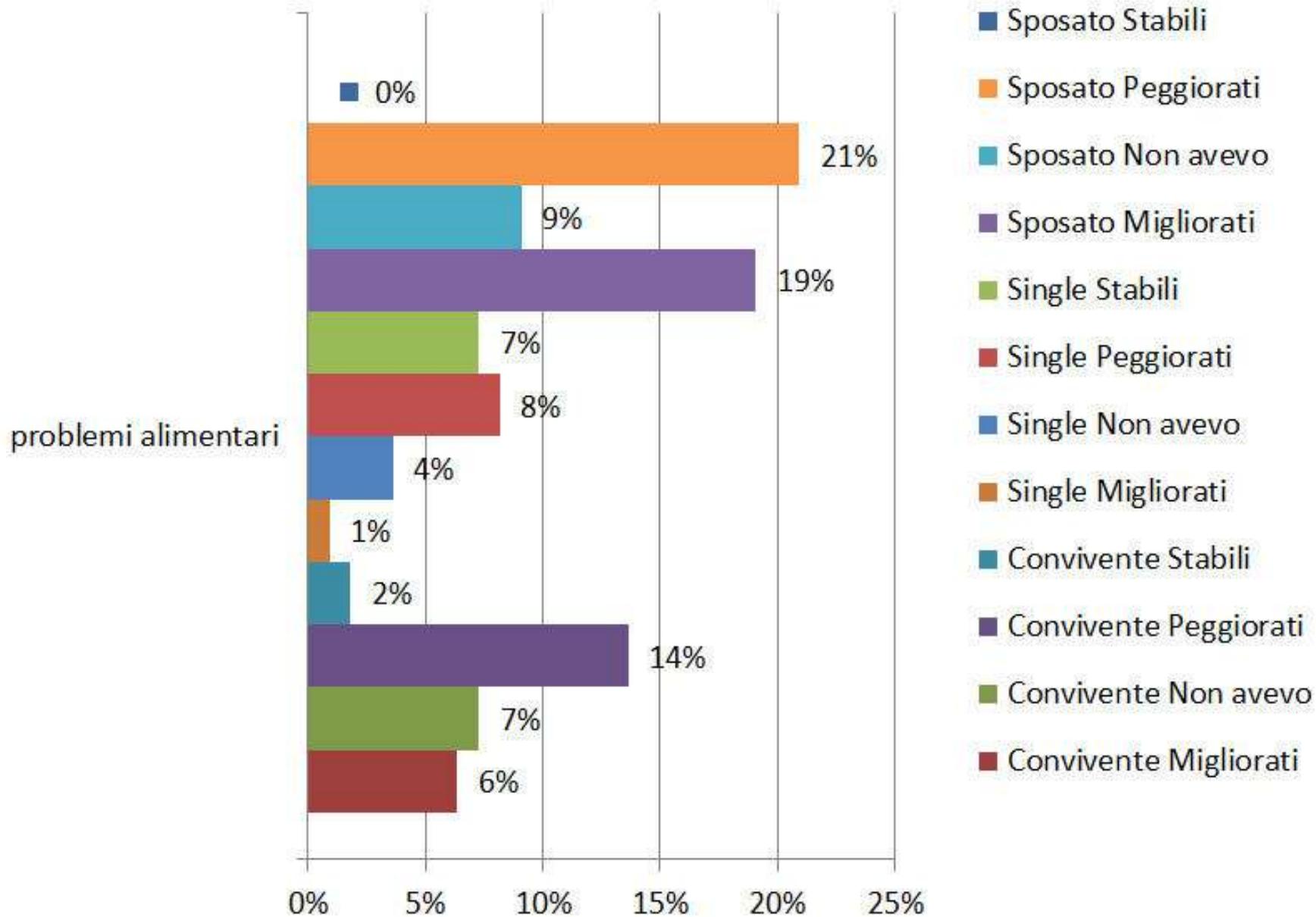
Sintomi fisici



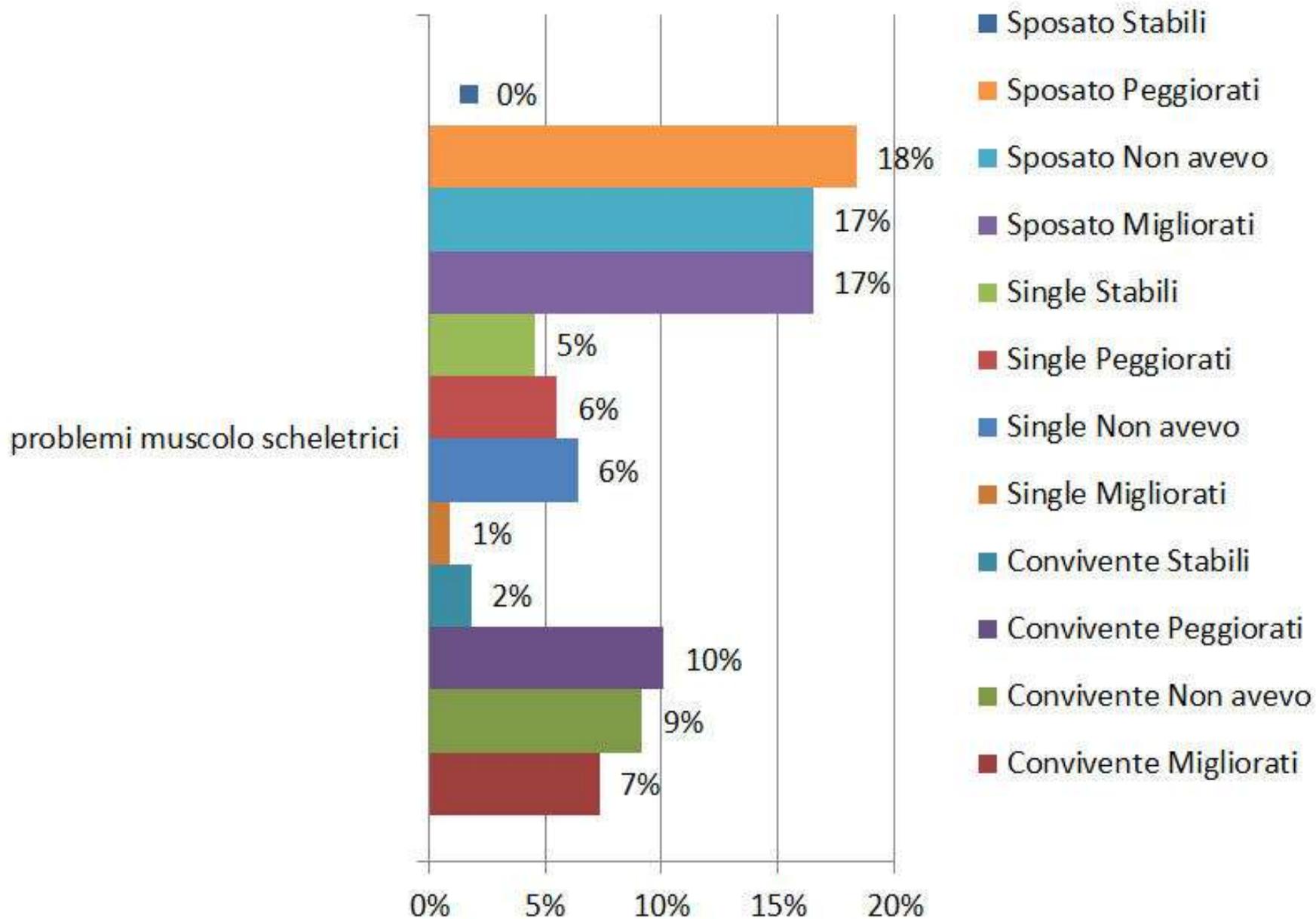
Sintomi fisici



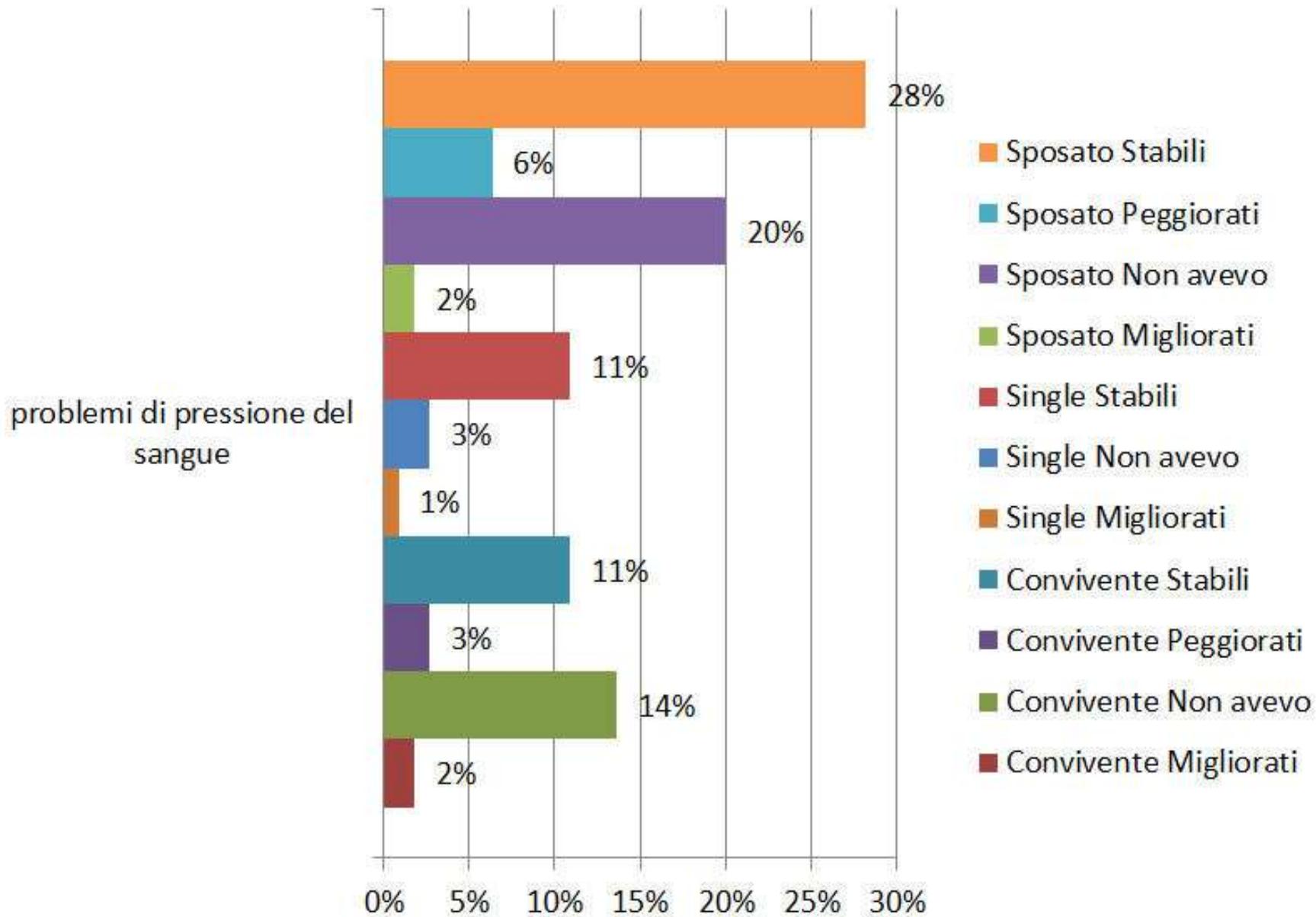
Sintomi fisici



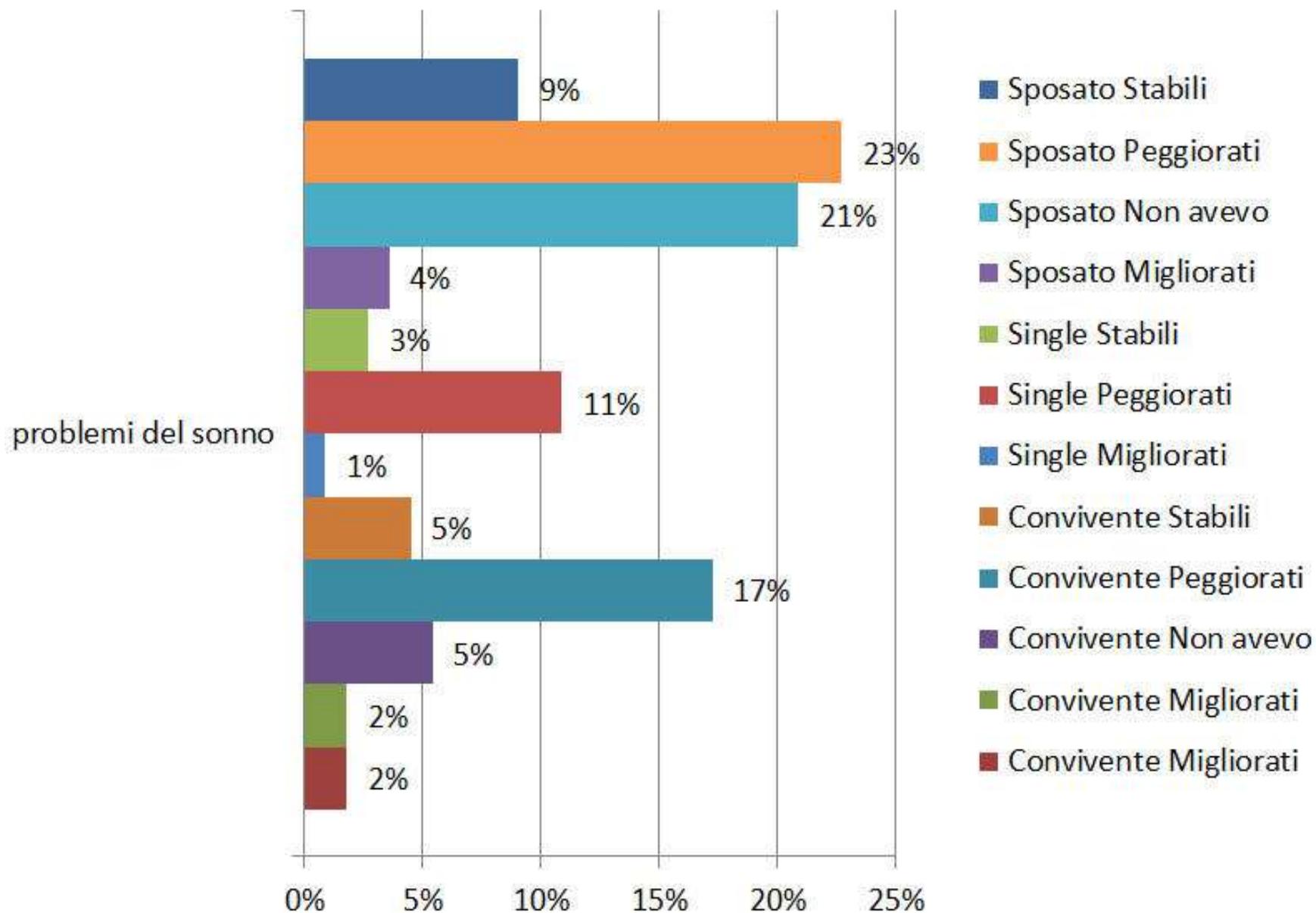
Sintomi fisici



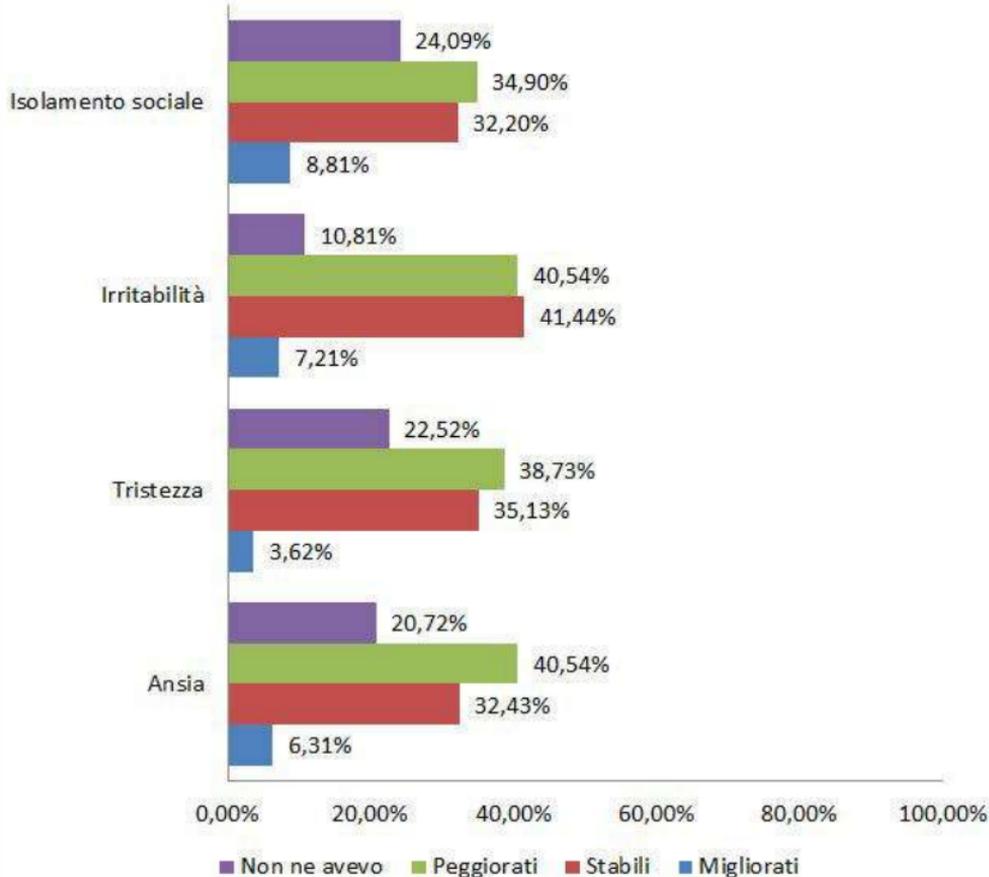
Sintomi fisici



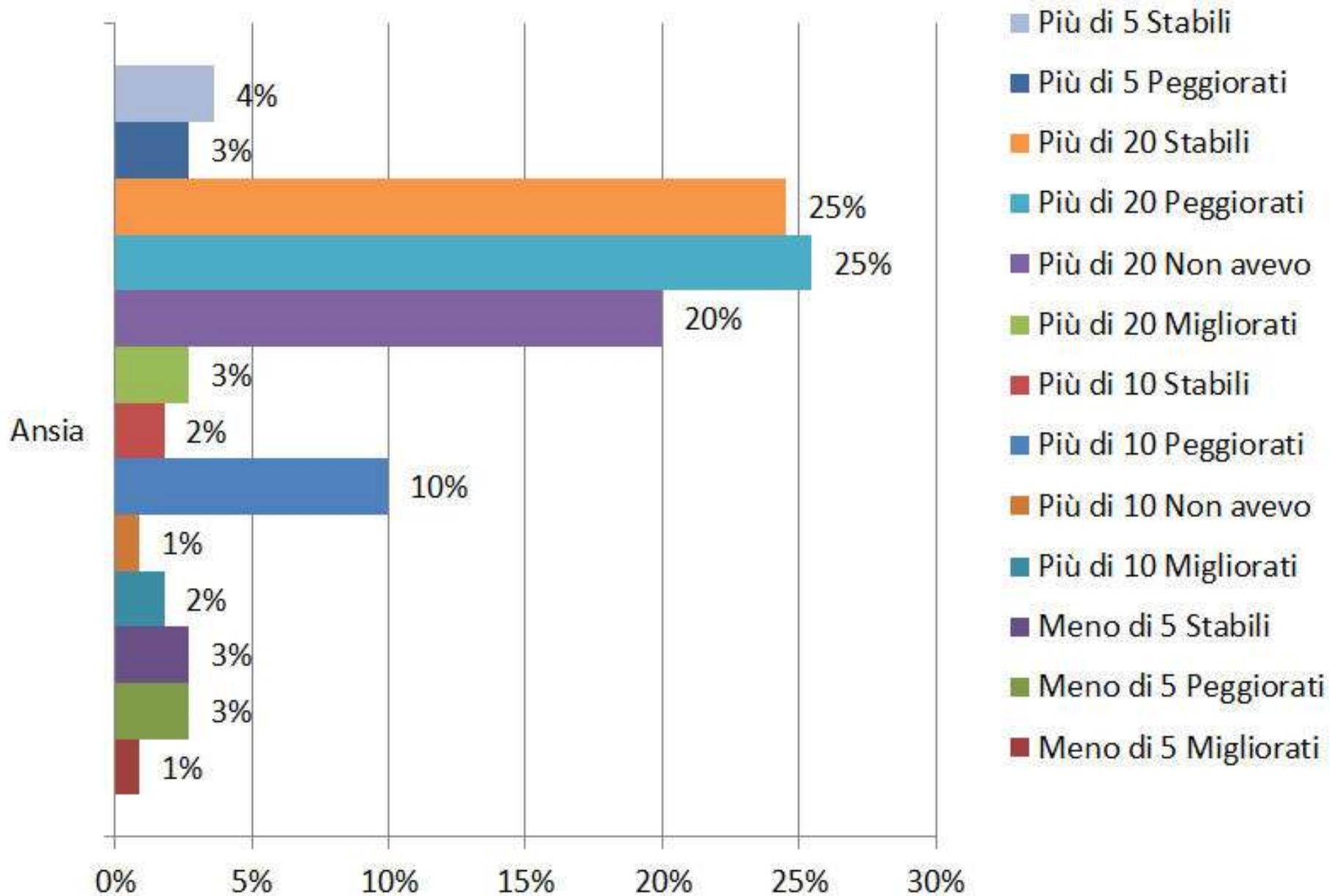
Sintomi fisici



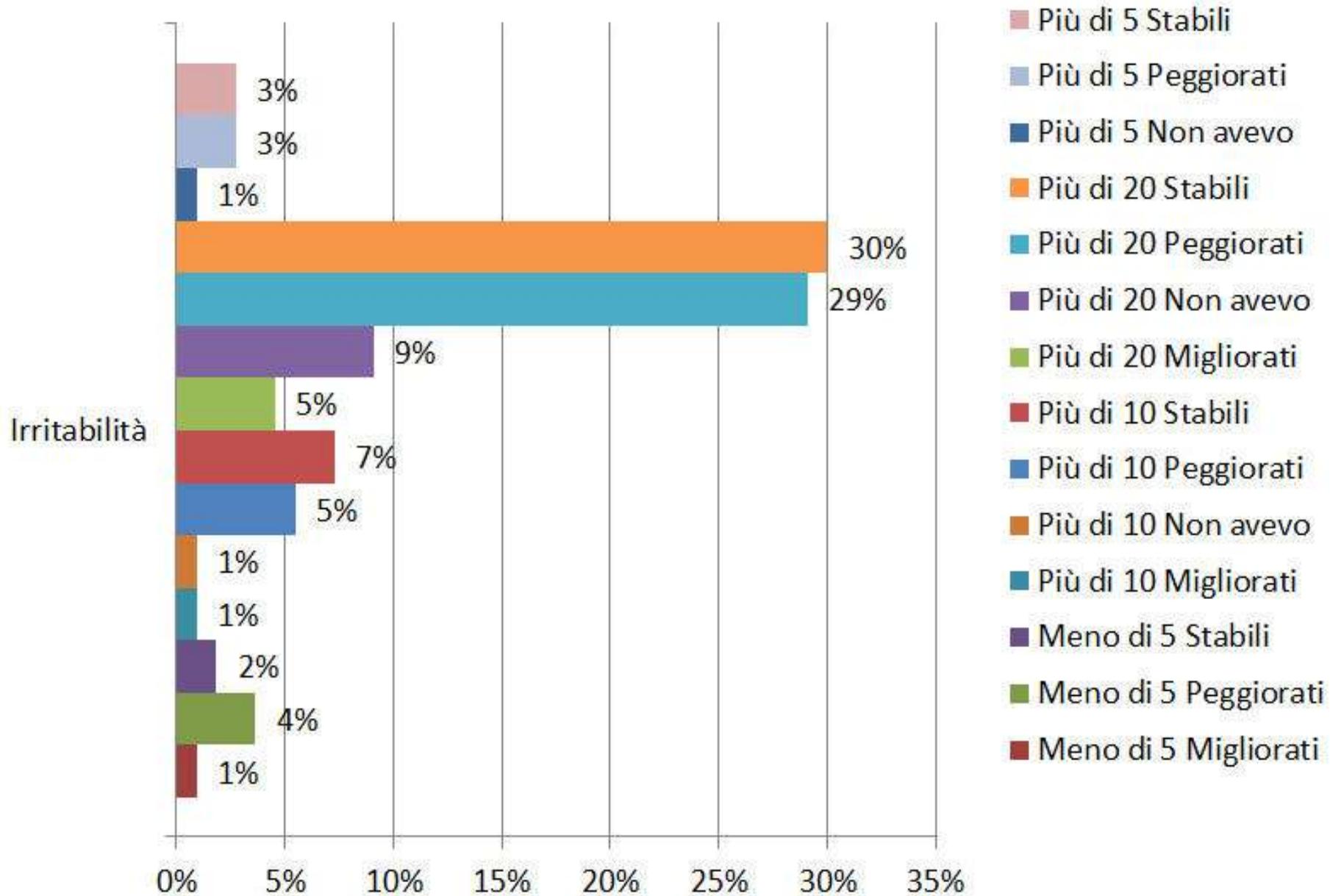
Di seguito troverai una lista di sintomi psichici. Ti chiediamo di indicare la tua situazione, facendo un confronto tra il periodo pre Covid-19 e gli ultimi 12 mesi



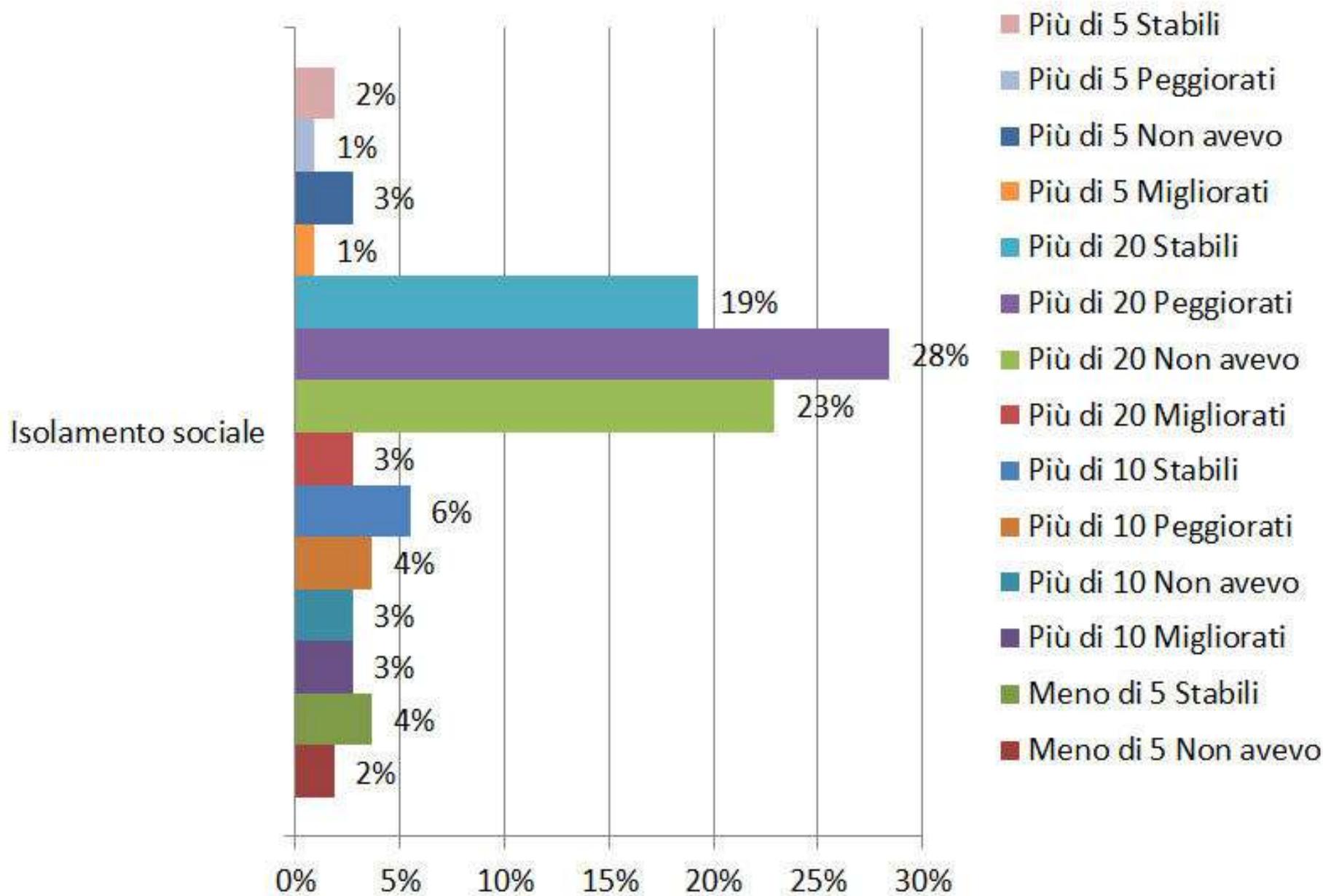
Sintomi psichici



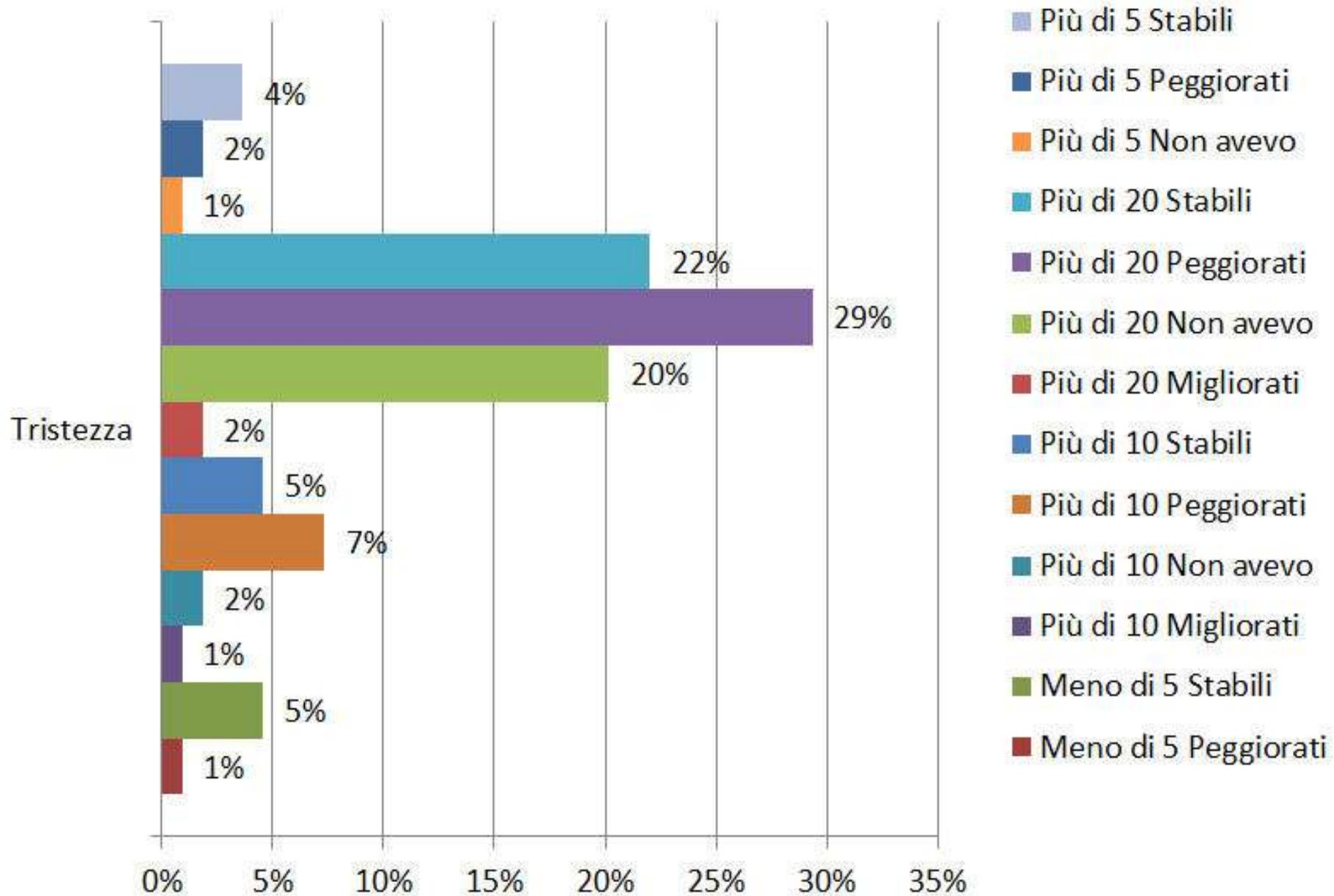
Sintomi psichici



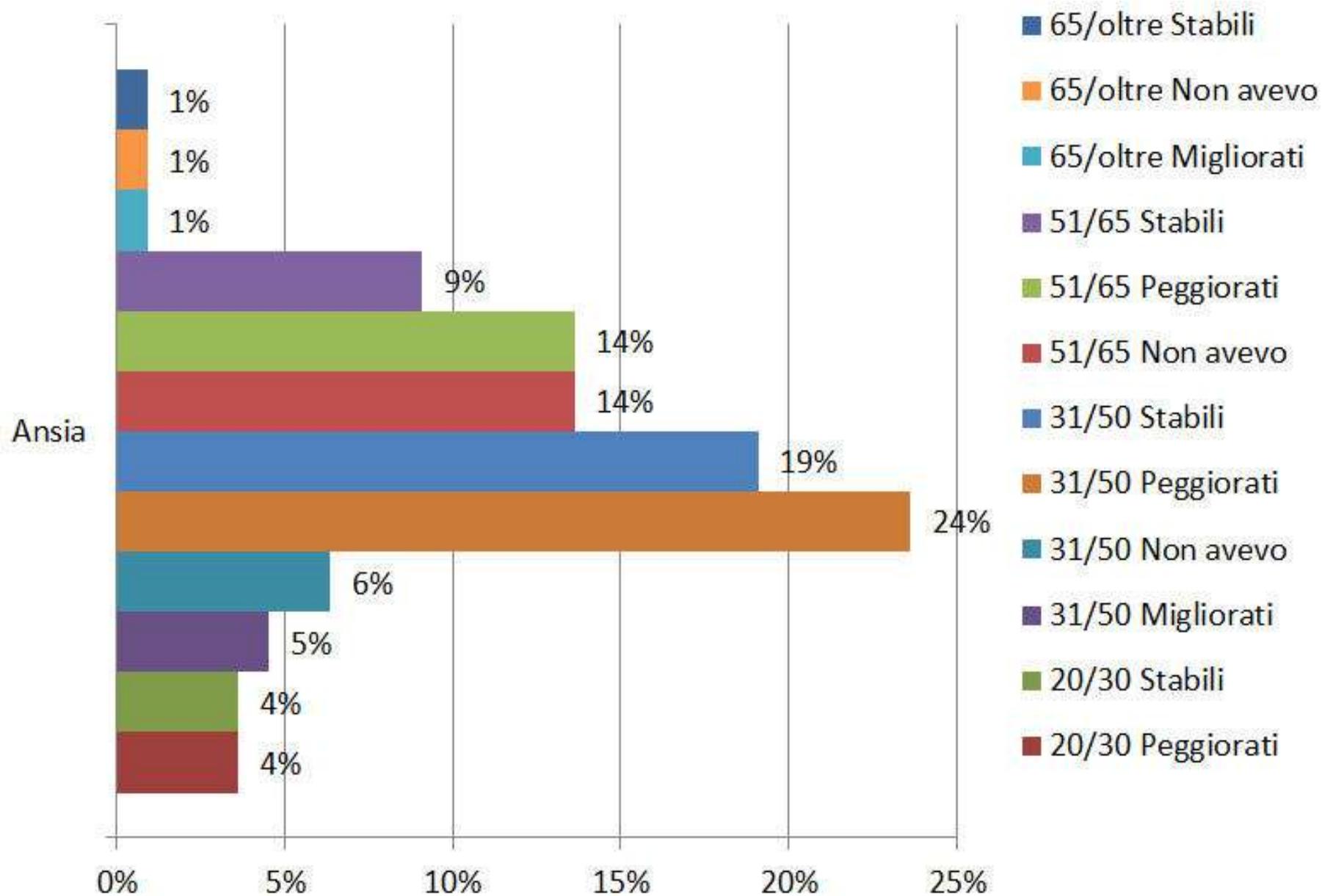
Sintomi psichici



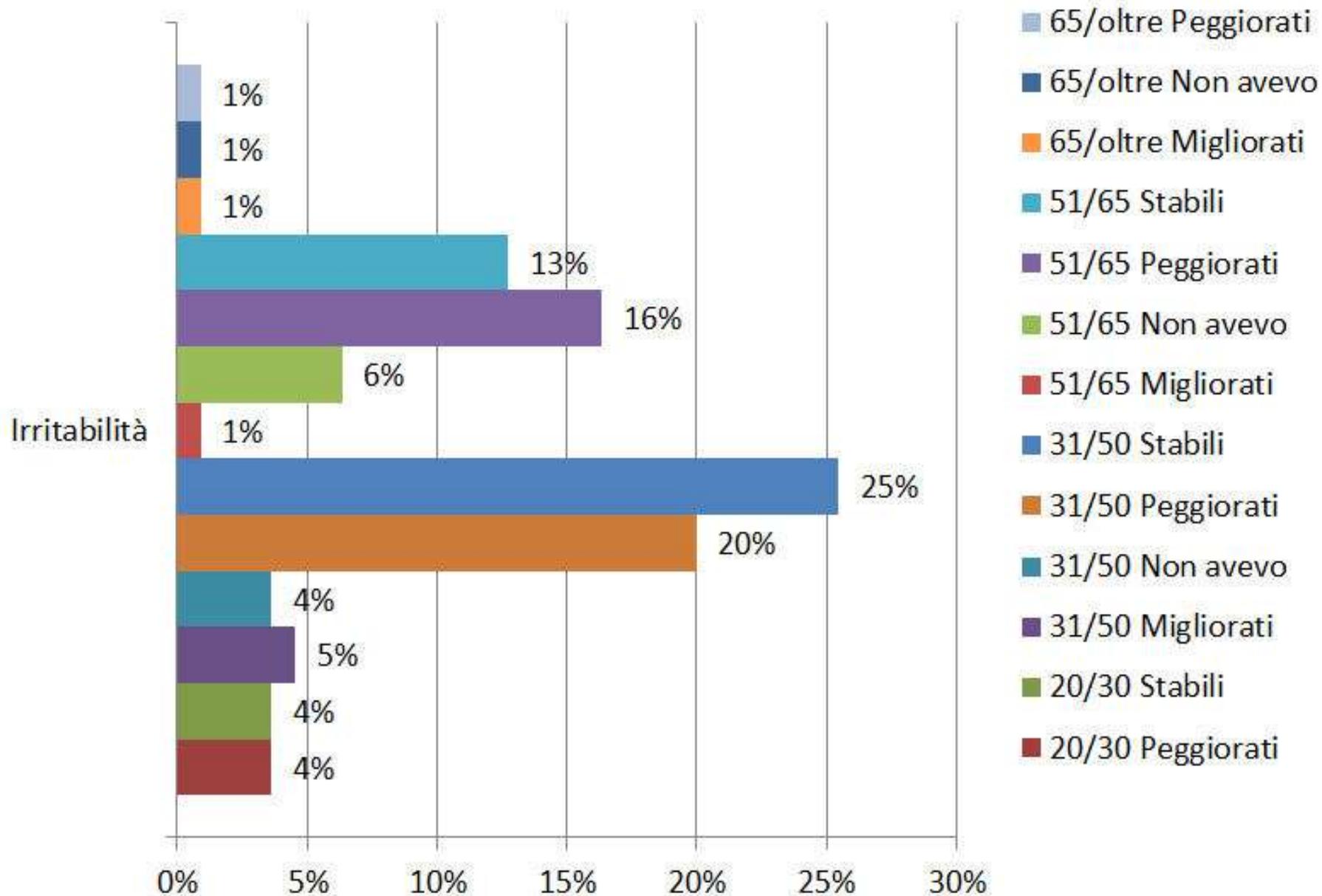
Sintomi psichici



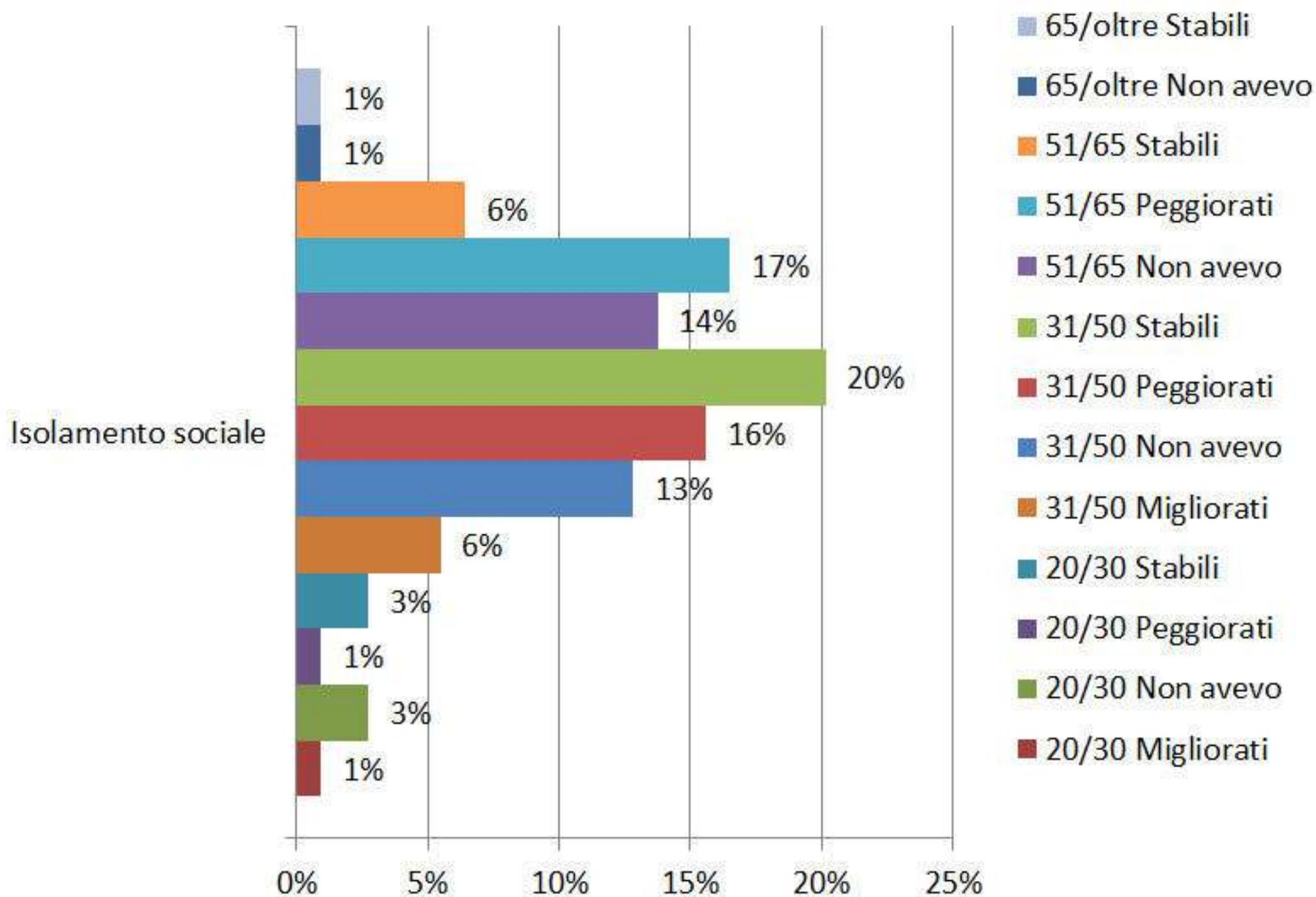
Sintomi psichici



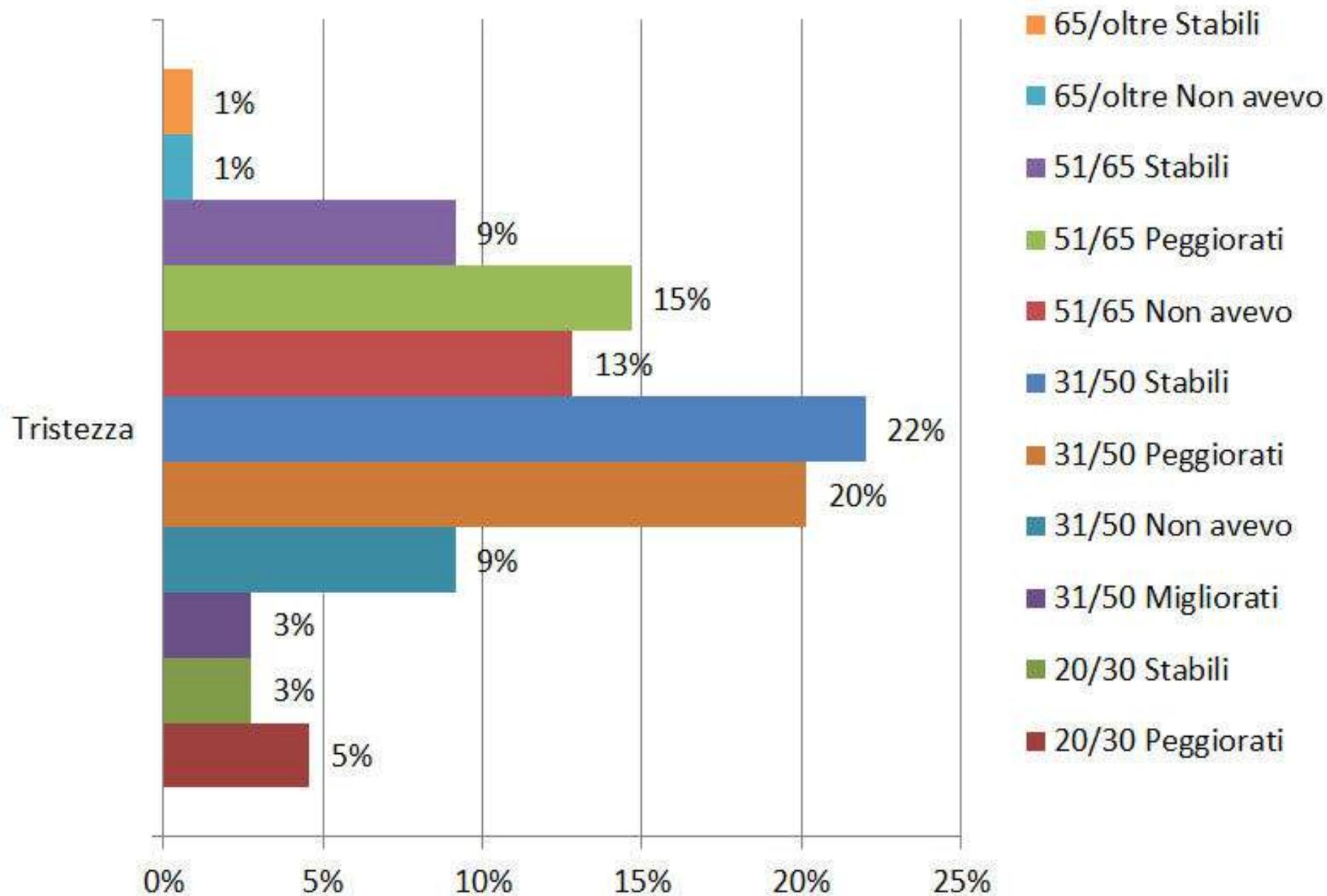
Sintomi psichici



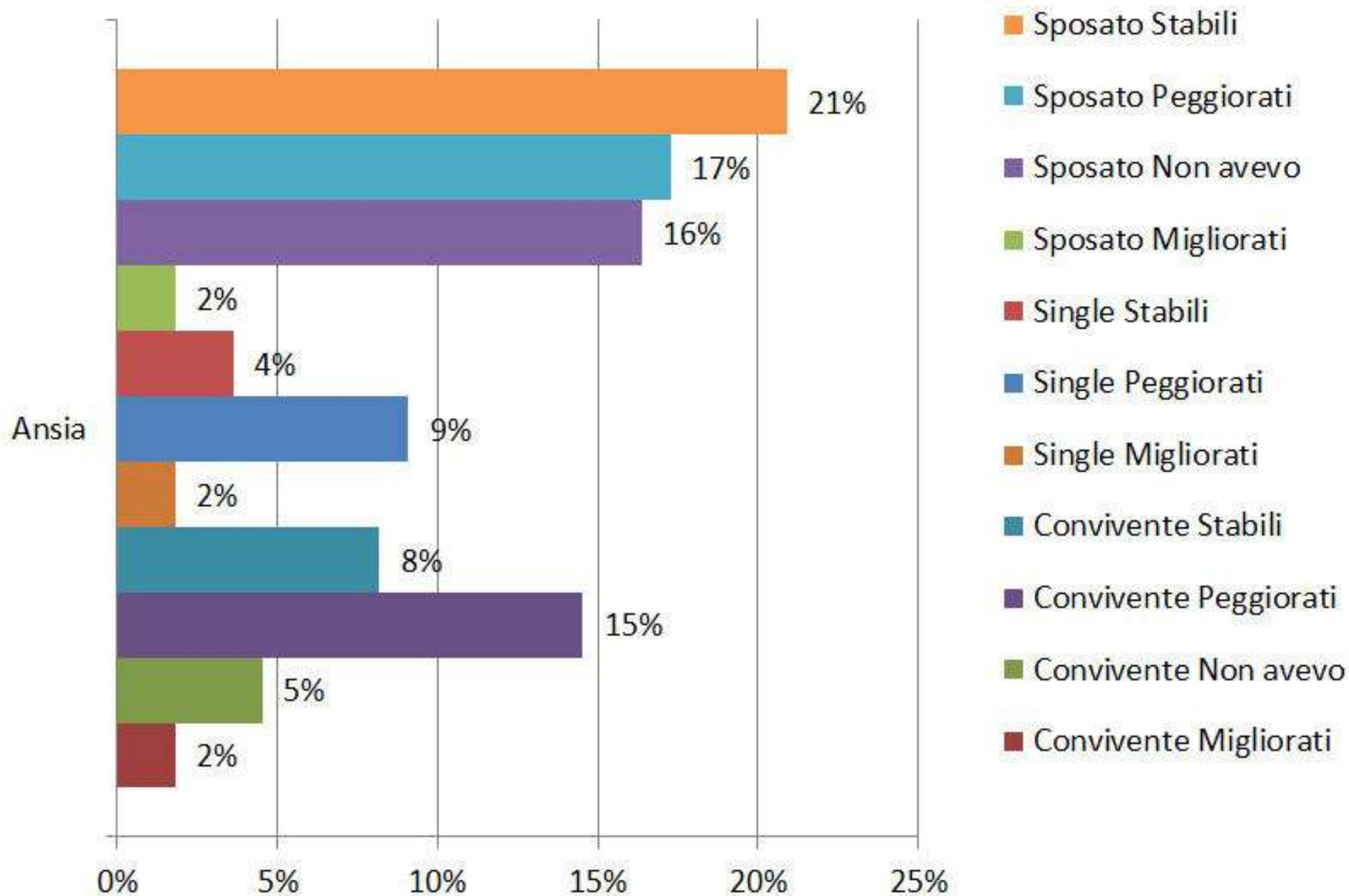
Sintomi psichici



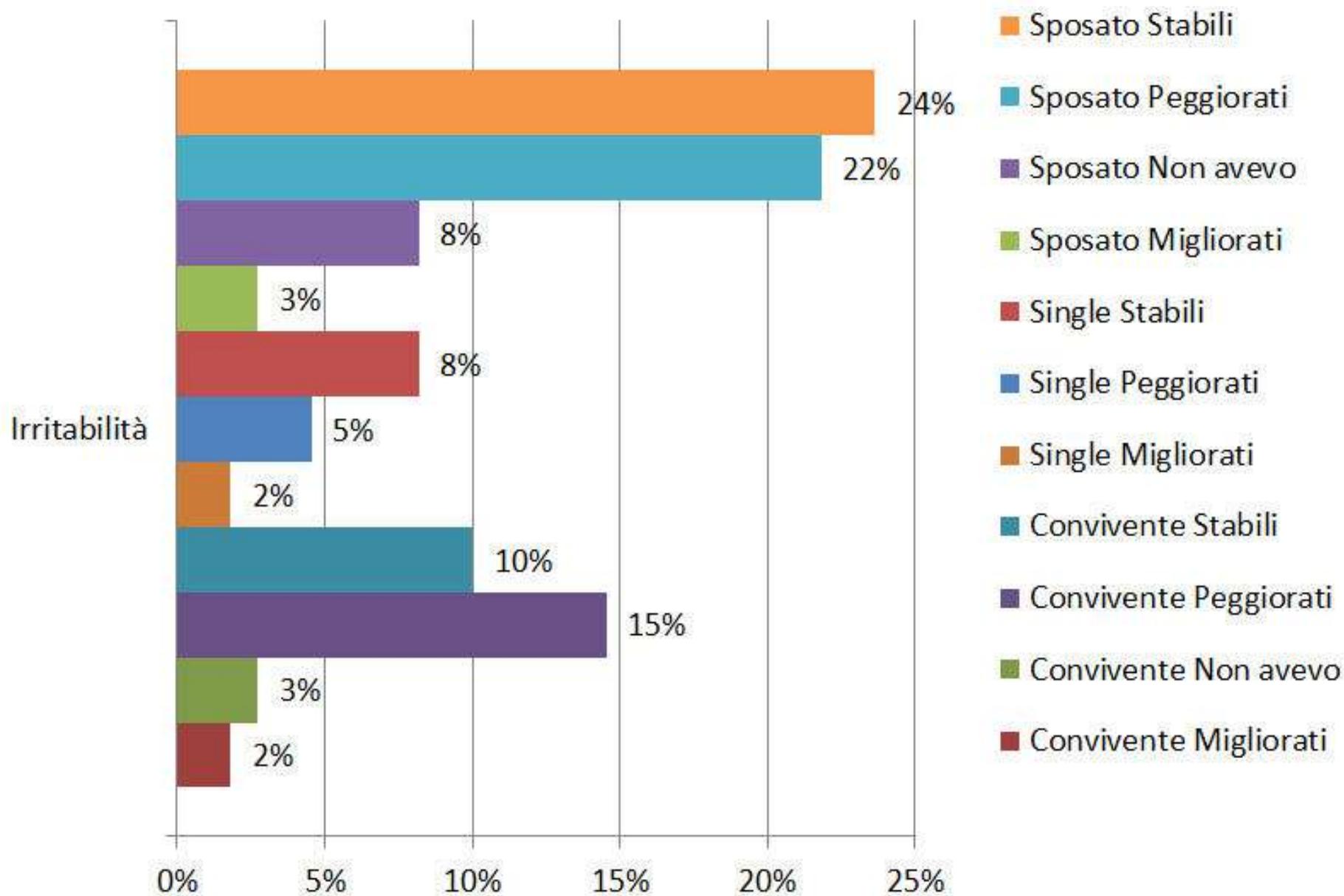
Sintomi psichici



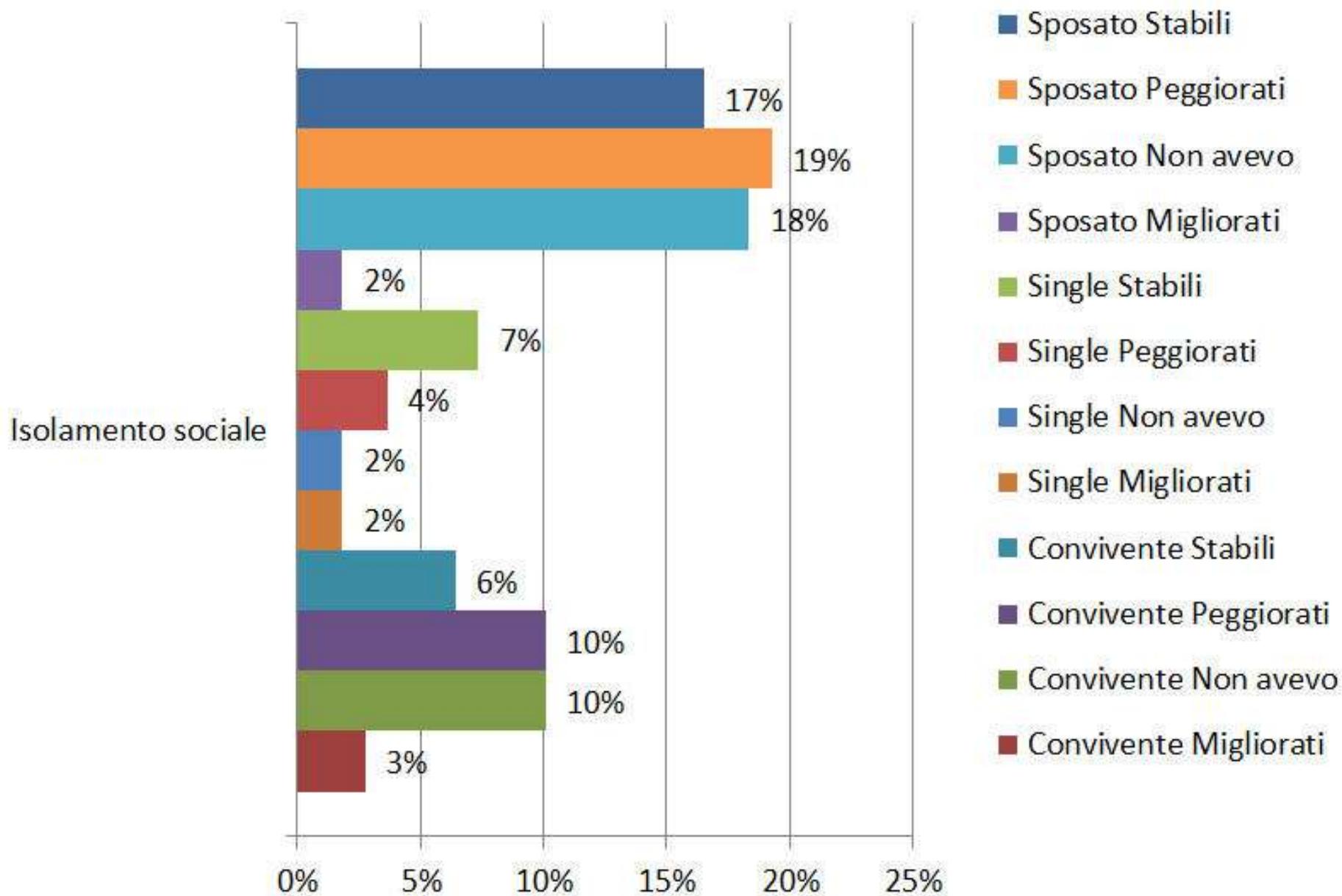
Sintomi psichici



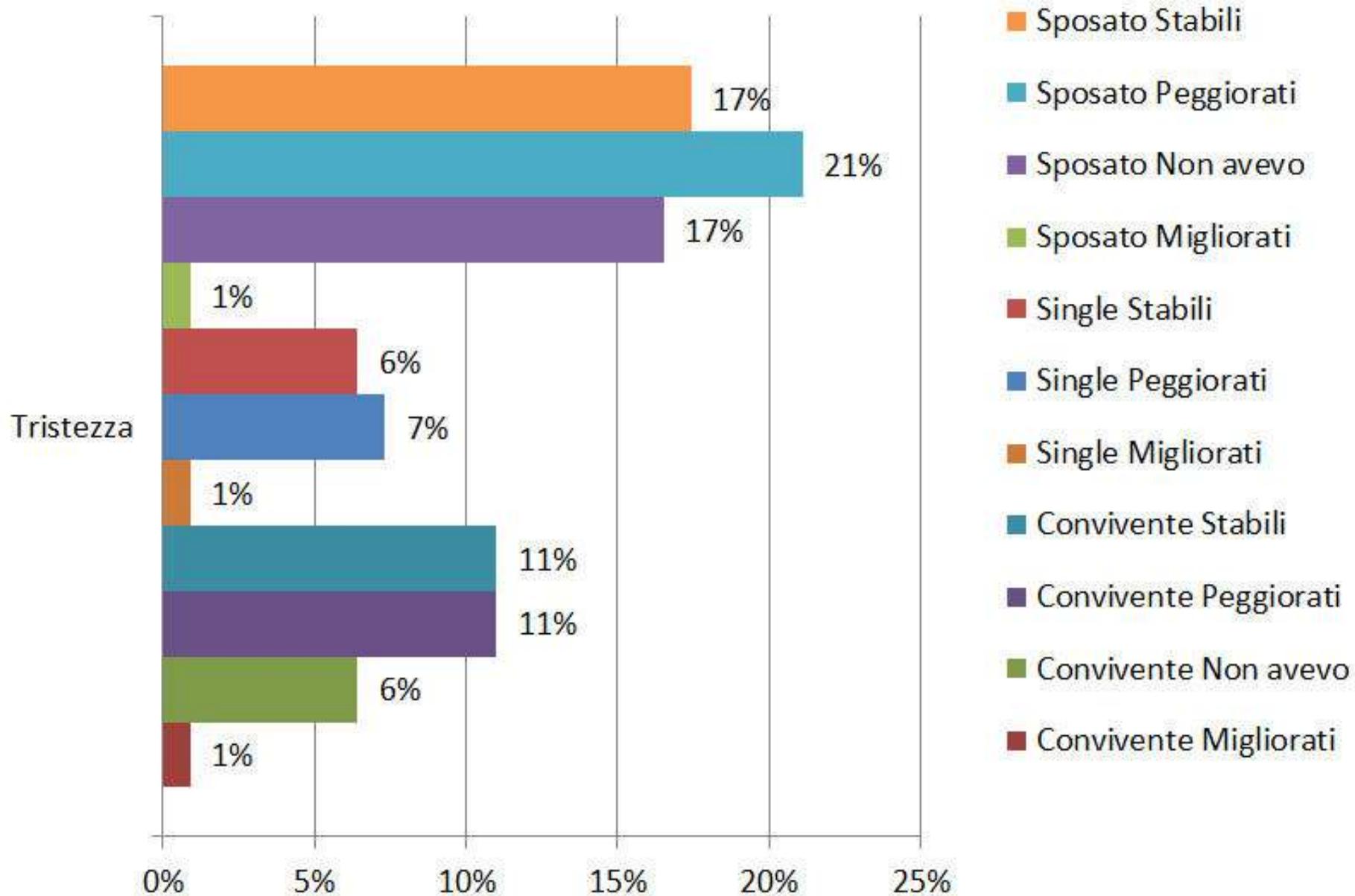
Sintomi psichici



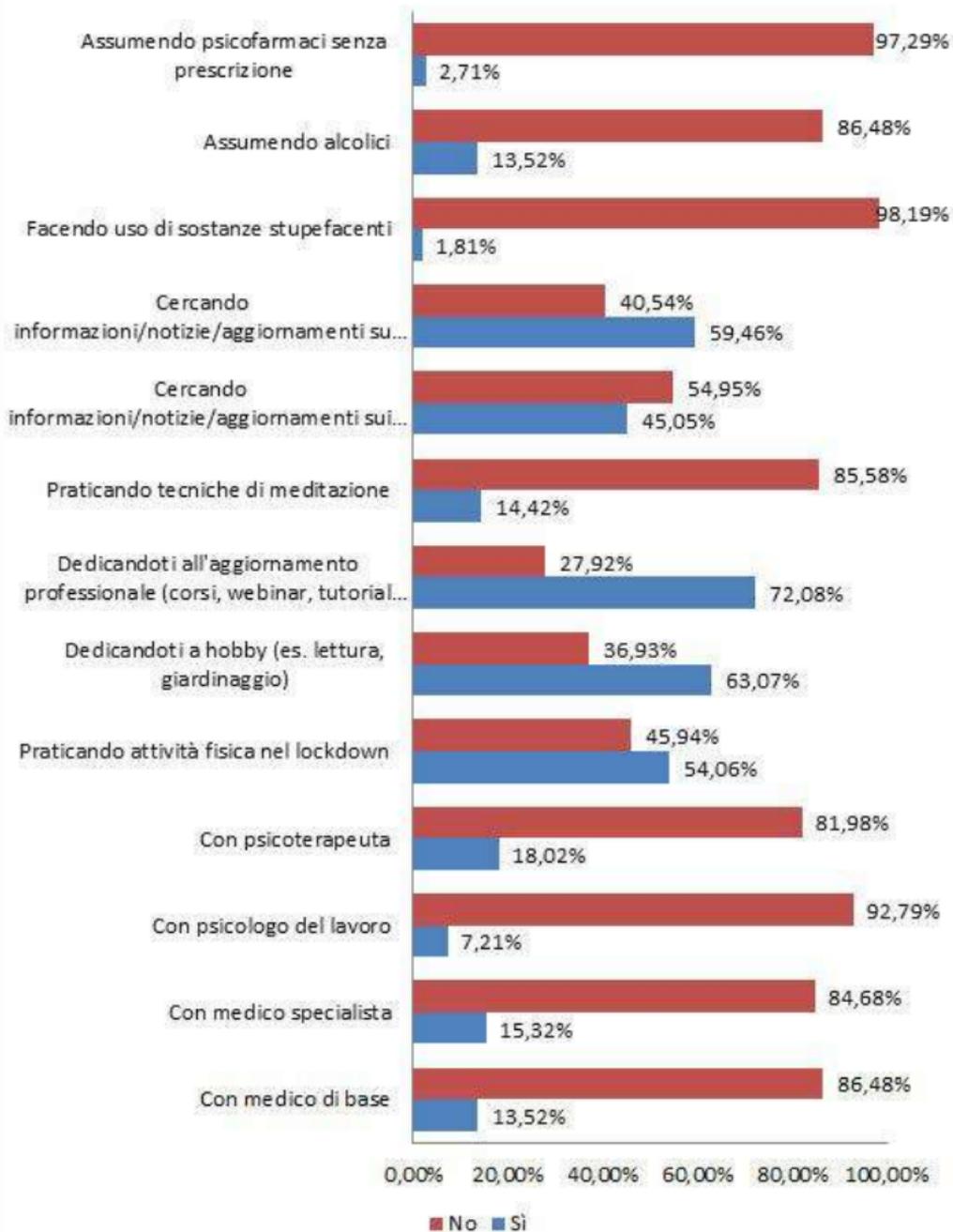
Sintomi psichici



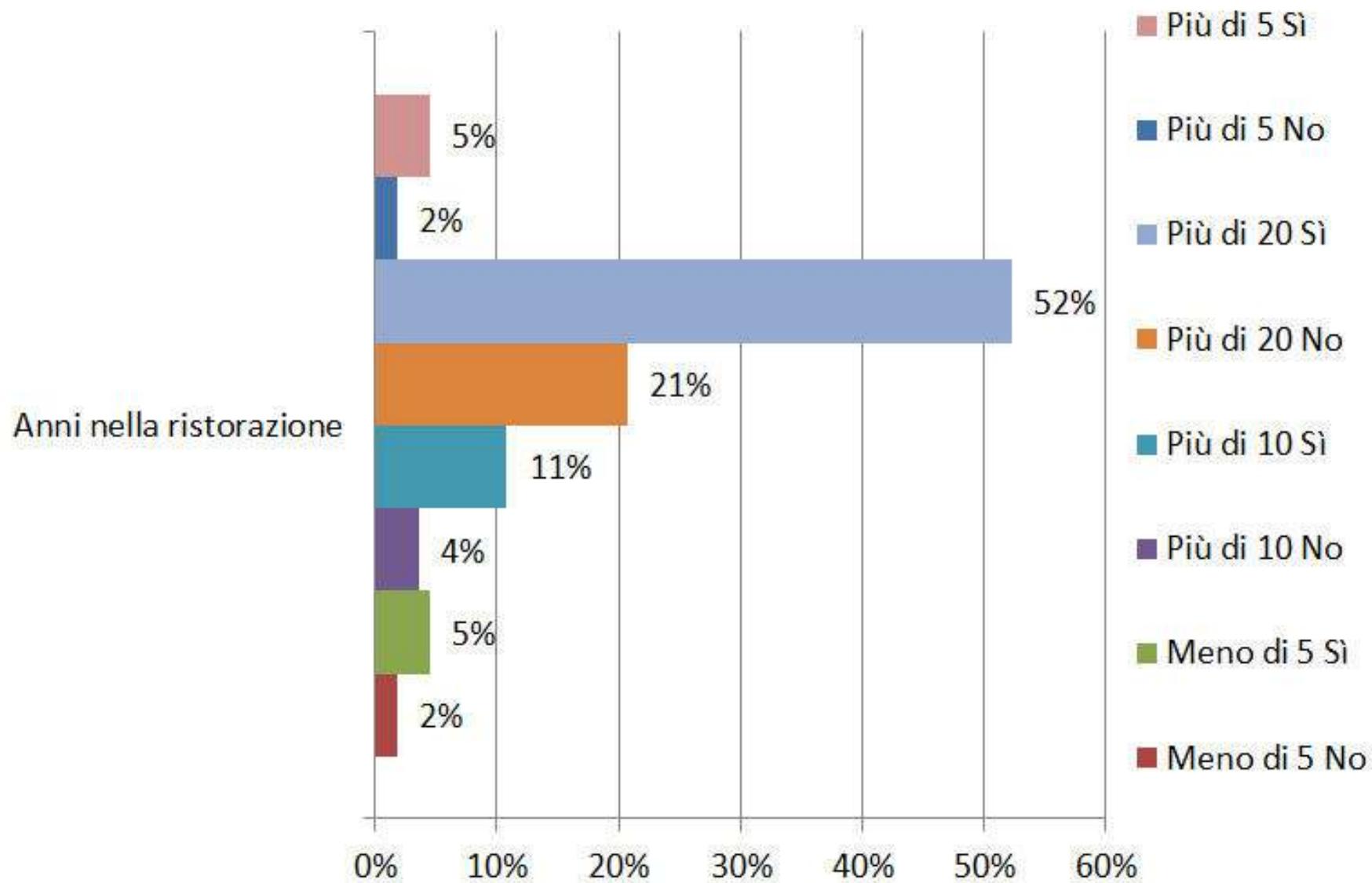
Sintomi psichici



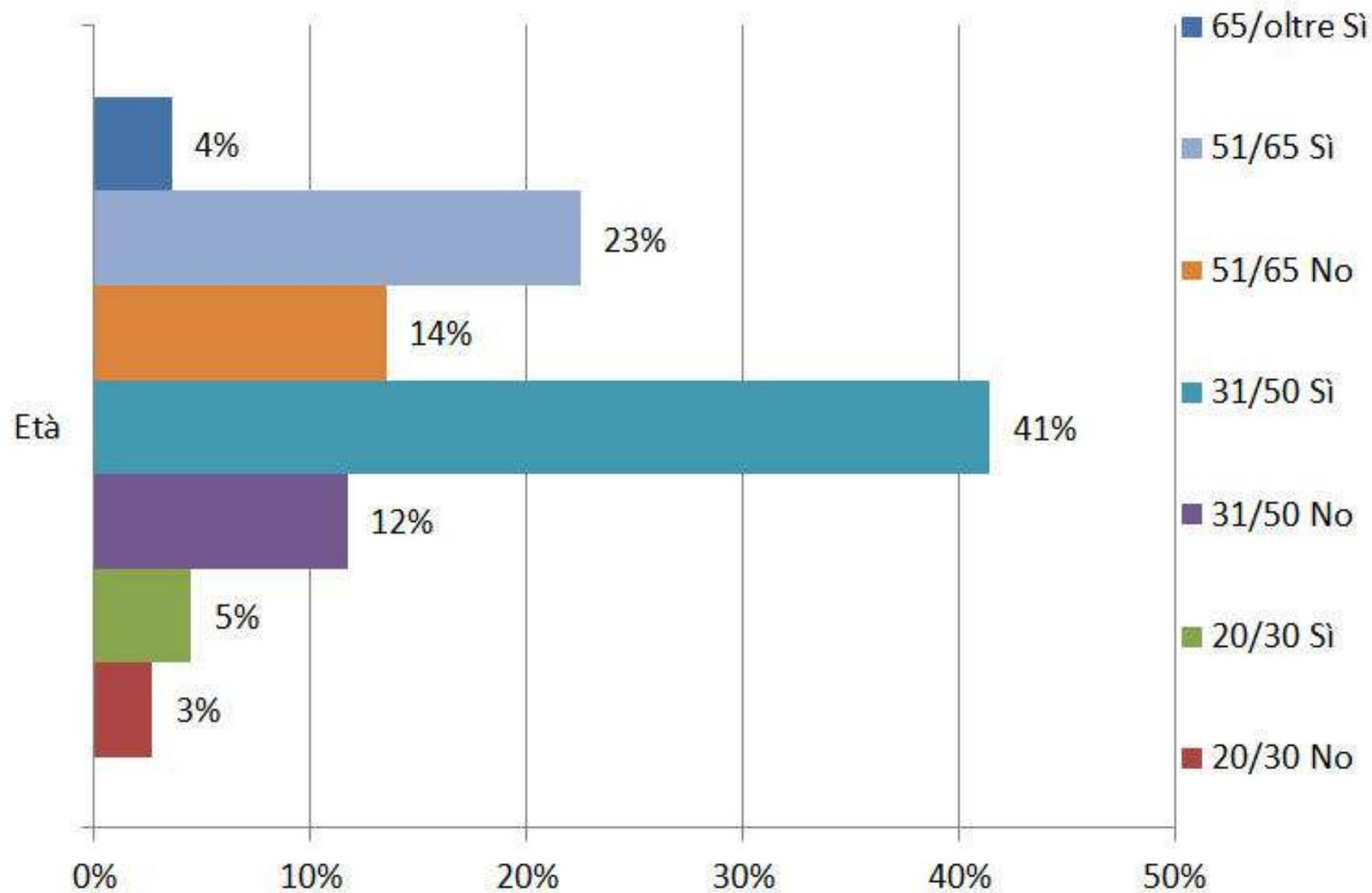
Hai affrontato queste problematiche?



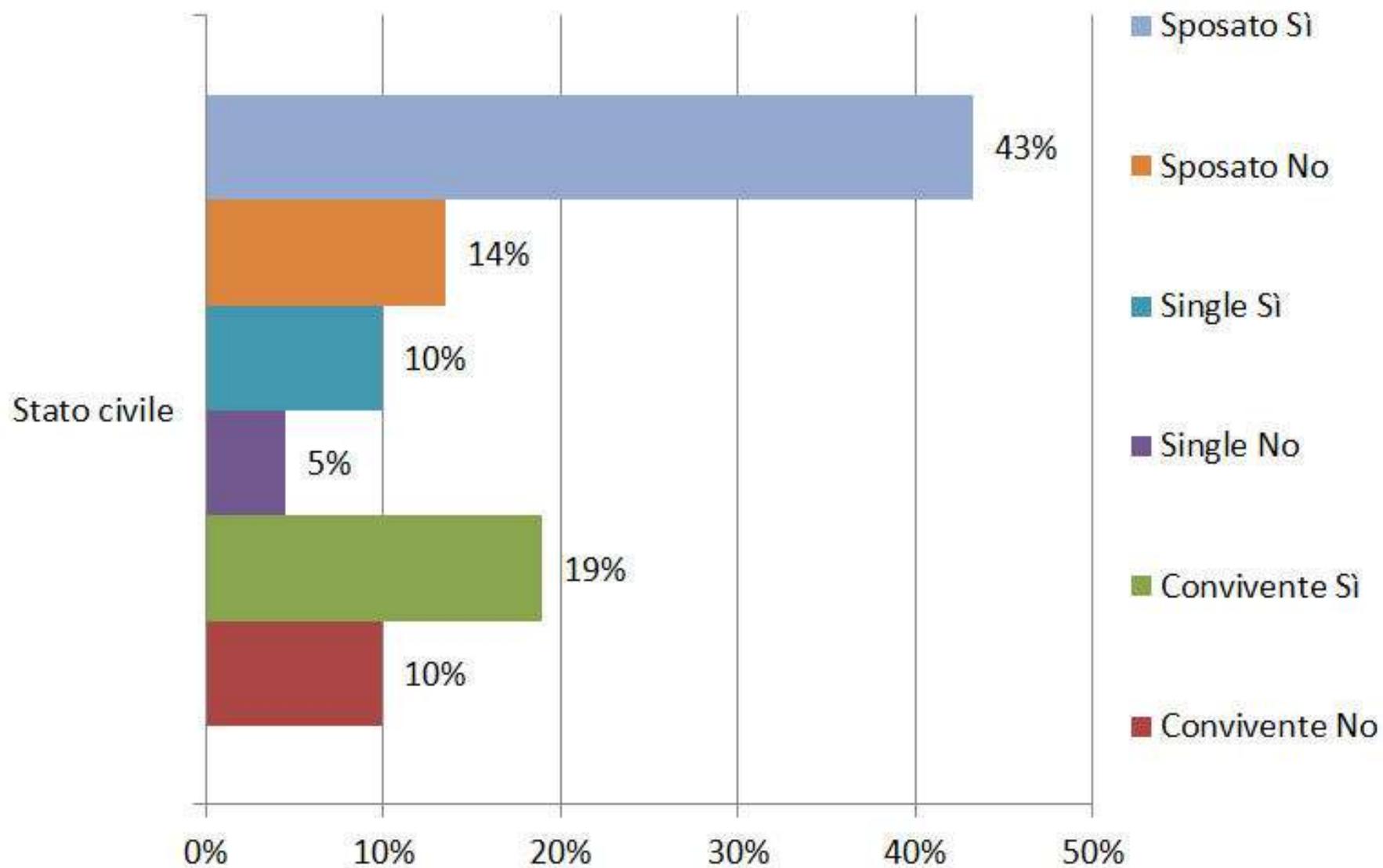
Hai affrontato queste problematiche? (Dedicandoti all'aggiornamento professionale: corsi, webinar, tutorial professionali)



Hai affrontato queste problematiche? (Dedicandoti all'aggiornamento professionale: corsi, webinar, tutorial professionali)

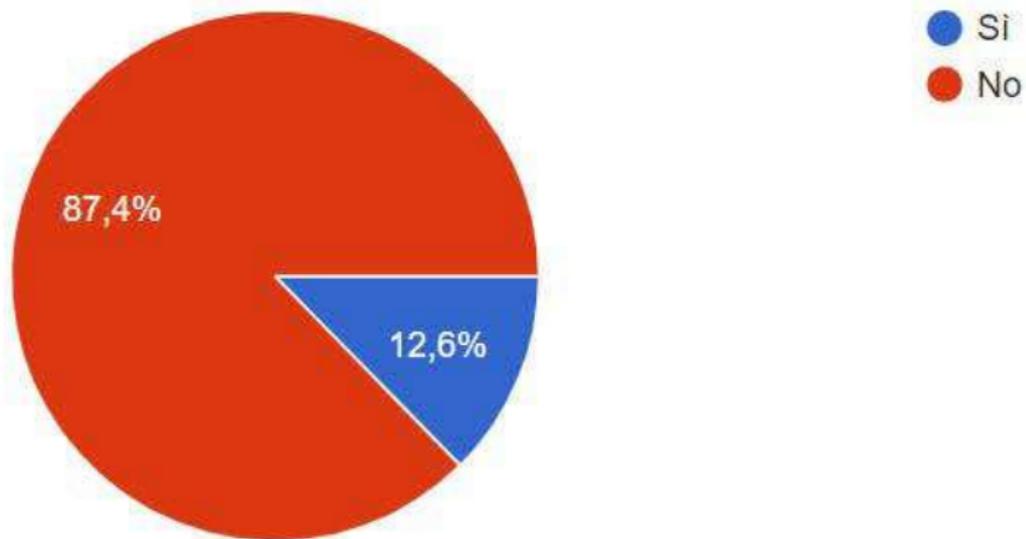


Hai affrontato queste problematiche? (Dedicandoti all'aggiornamento professionale: corsi, webinar, tutorial professionali)

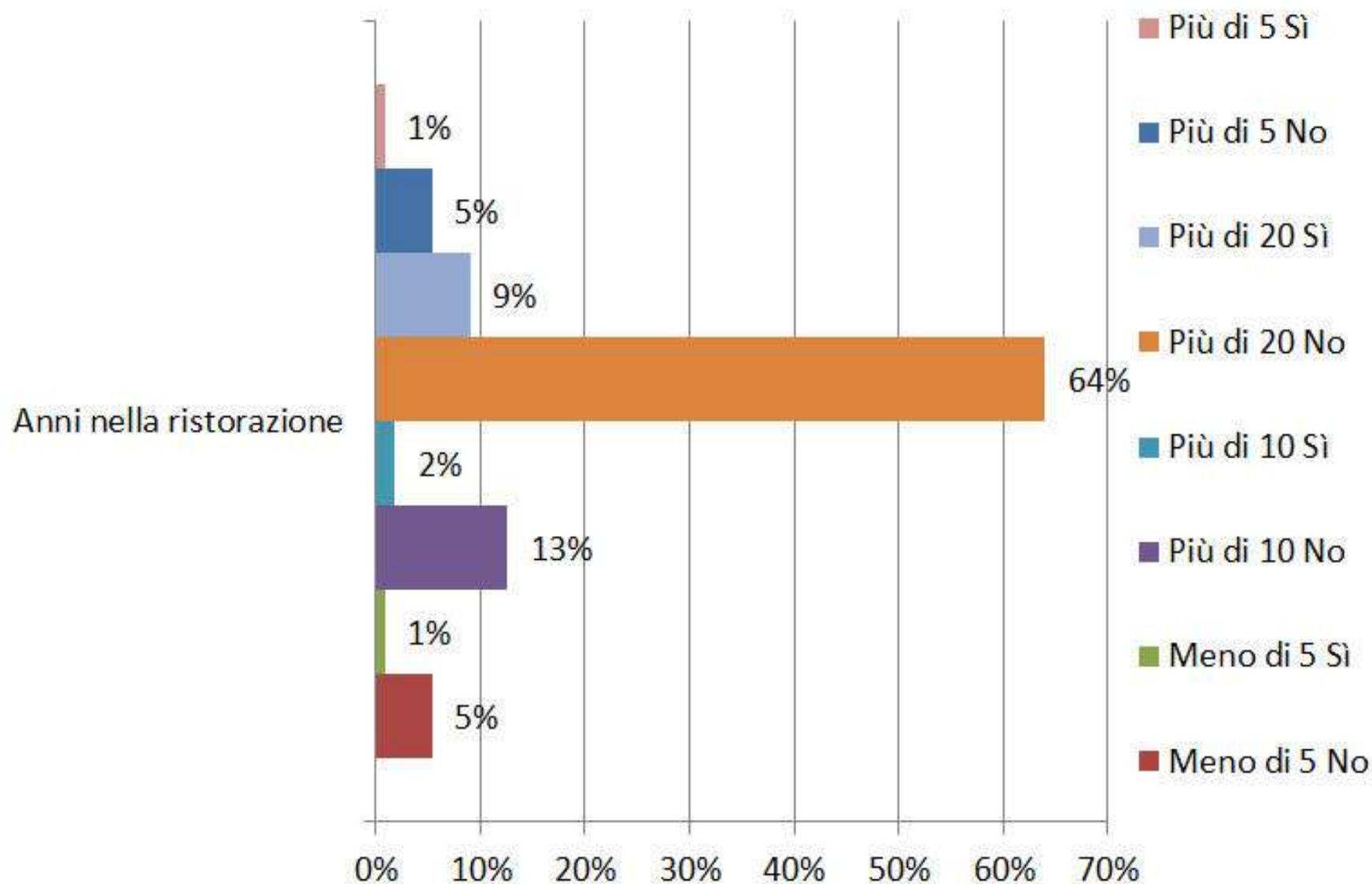


Nell'ambito del protocollo tra Ambasciatori del gusto ed Ordine, hai avuto modo di usufruire del servizio "Rete Counselling psicologico e/o psicoterapia"?

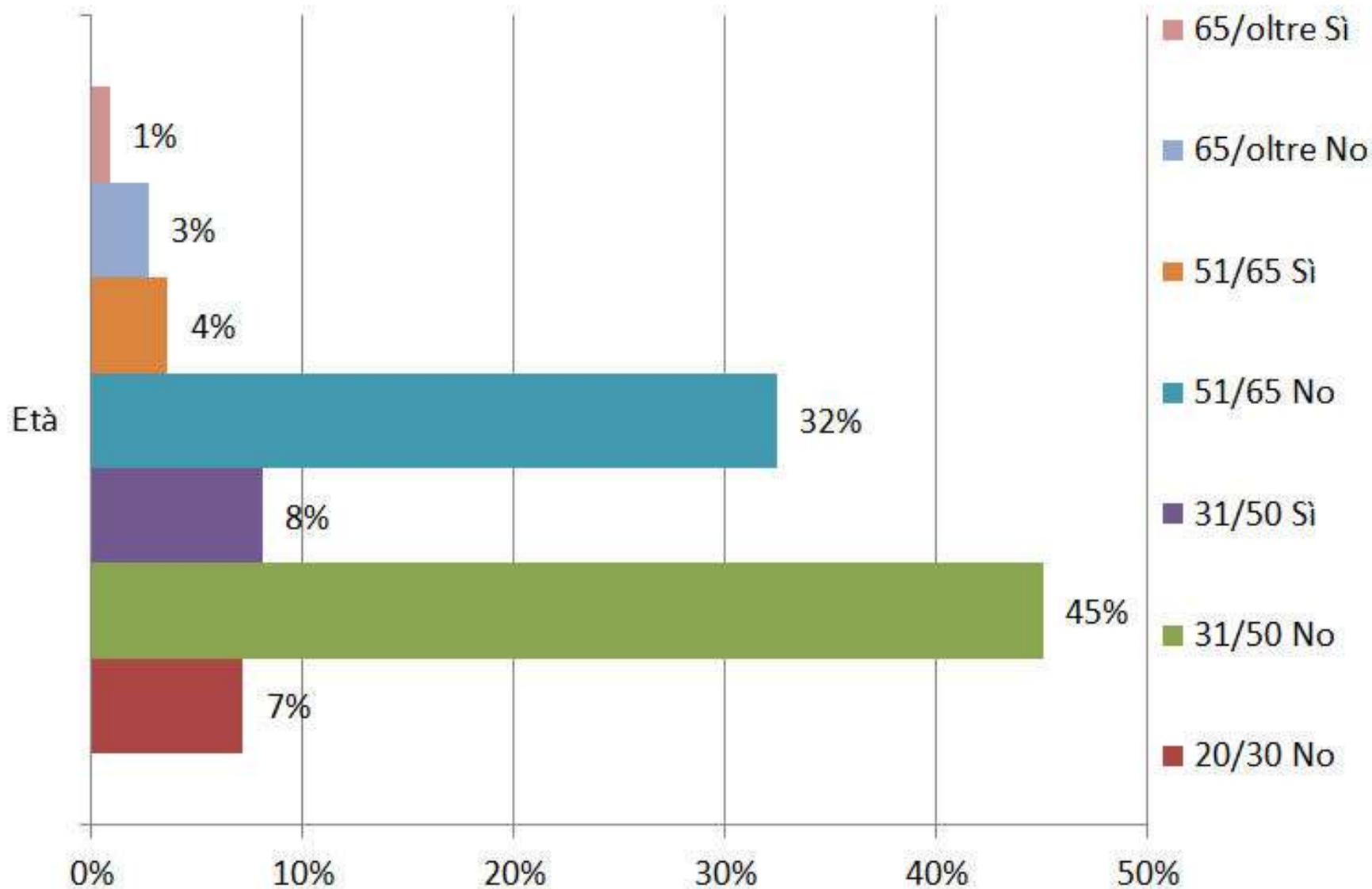
111 risposte



Nell'ambito del protocollo tra Ambasciatori del gusto ed Ordine, hai avuto modo di usufruire del servizio "Rete Counselling psicologico e/o psicoterapia"?



Nell'ambito del protocollo tra Ambasciatori del gusto ed Ordine, hai avuto modo di usufruire del servizio "Rete Counselling psicologico e/o psicoterapia"?



Nell'ambito del protocollo tra Ambasciatori del gusto ed Ordine, hai avuto modo di usufruire del servizio "Rete Counselling psicologico e/o psicoterapia"?

