

LA PSICOLOGIA AL SERVIZIO DELLA RISTORAZIONE

Q&A COVID 19

1. Se si ha bisogno di supporto individuale, qual è la prima cosa da fare? A chi è possibile rivolgersi?

- Prima di tutto ricordiamo che, per mantenere il proprio equilibrio mentale, è importante cercare di affrontare questa attuale situazione di crisi attraverso il dialogo con gli stessi colleghi di lavoro e con le persone care. Il dialogo è infatti uno strumento potente 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. Aggiungiamo che se però il disagio è fortemente sentito a livello individuale, o riportato dalle persone vicine, e si manifesta con sintomi quali, ad esempio, senso costante di forte scoraggiamento, ansia, difficoltà a dormire, irritazione, è opportuno far riferimento ad un professionista sanitario della salute psichica, soprattutto quando non si riesce a gestirlo da soli.

In proposito richiamiamo le iniziative di sostegno psicologico attivate da:

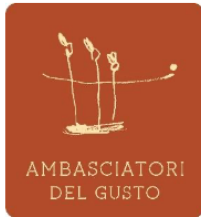
Ordine degli Psicologi del Lazio <https://www.ordinepsicologilazio.it/>

Consiglio Nazionale Ordine Psicologi <https://www.psy.it/>

Enti accreditati presso la Protezione Civile <https://www.ordinepsicologilazio.it/coronavirus-psicologia-emergenza/>

2. Ci sono dei testi che potete consigliare per gestire questa situazione stressante di cambiamento così repentino?

- Come OP Lazio preferiamo non indicare singoli testi di riferimento, ma tenendo conto della vasta letteratura disponibile sull'argomento "gestione dello stress" proponiamo alcuni suggerimenti pratici. Prima di tutto va considerato che alcune tecniche molto utili e descritte nei testi richiedono tempi lunghi ed esercizio per il loro apprendimento. Per agire invece in tempi brevi e rispondere allo stato di tensione, è possibile far riferimento a dei semplici esercizi che possono essere svolti nel proprio ambiente domestico. Sugeriamo le semplici tecniche di rilassamento psichico e/o fisico che se eseguite con effettivo impegno e cadenza costante danno un rapido beneficio, come ad esempio il respiro controllato o il rilassamento muscolare. Questo perché lavorare sul proprio corpo produce benefici per la mente e viceversa; se poi si vogliono potenziare gli effetti occorre anche lavorare sulla propria consapevolezza di quanto sta accadendo e su quali possibilità si aprono per il futuro. Ci sono alcune specifiche tecniche, ad esempio l'attenzione consapevole (mindfulness), che aiutano a sviluppare una percezione soggettiva di benessere. Quest'ultime richiedono un maggiore impegno di tempo e la presenza di un istruttore professionalmente qualificato;



riteniamo sia preferibile una figura sanitaria, come uno psicologo, che deve anche essere stato specificamente formato nella pratica.

3. Non sappiamo quanto durerà questo periodo, non sappiamo come e quanto cambierà le nostre vite, tante certezze verranno perse o si smarriranno. Cosa consigliate per trovare lo stato d'animo giusto per ripartire?

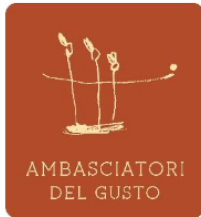
- In generale molti suggerimenti pubblicati nelle comunicazioni istituzionali possono essere utili allo scopo come, ad esempio, fare attività fisica moderata, alimentarsi in modo sano senza appesantirsi, mantenersi attivi in casa, eTC. Possiamo indicare il sito del Governo che dà indicazioni in questo senso

<http://www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus/dettaglioNotizieNuovoCoronavirus.jsp?lingua=italiano&menu=notizie&p=dalministero&id=4391>

Dal punto di vista psicologico, riteniamo che sia molto utile mettere a fuoco le proprie emozioni, pensieri e comportamenti, in particolar modo quelli che sono avvertiti come negativi, per potersene distaccare. Un esempio di come farlo è quello di scrivere in un breve diario 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 pensare a cosa fare per gestire il presente e il prossimo futuro. Questo perché saper riconoscere le proprie emozioni è fondamentale per comprendere meglio come reagire a determinati stati d'animo ed 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 un problema specifico come quello indicato, è più facile trovare delle risposte che possano risolverlo, come 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 soluzioni. Se invece si prova una sensazione di ansia generalizzata, vaga o che sia pervasiva nel quotidiano, impedendo di pensare e/o di dormire, c'è bisogno di mettere a fuoco le emozioni per potersene distaccare.

Quindi provare a descrivere le emozioni come se fossero quelle dell'altro può essere un utile esercizio allo scopo e facilita la successiva chiarificazione delle idee su come si potrebbe evolversi il proprio lavoro nell'ambito della specifica attività di ristorazione: che tipo di ripresa ci sarà? In che tempi? Come cambierà il rapporto con il cliente? Che attività si possono fare ora che in altri momenti sono state rimandate per mancanza di tempo? Questo permetterà di identificare meglio le proprie risorse e le possibilità di lavoro, anche pensando a quelle non ancora sperimentate che si potrebbero mettere in pratica.

Ribadiamo che è importante preparare già da ora un piano di azione, "al momento si può essere fermati nel lavoro dal virus ma si rimane sempre capaci di progettare il futuro con le risorse che si conoscono." Sforzarsi di attuare questo modo di reagire ci aiuta a farci sentire in grado di fronteggiare gli eventi e a non pensare sempre e solo in modo negativo. A tal proposito suggeriamo consultare il link



<https://www.psy.it/vademecum-psicologico-coronavirus-per-i-cittadini-perche-le-paure-possano-diventare-panico-e-come-proteggersi-con-comportamenti-adequati-con-pensieri-corretti-e-emozioni-fondate>

È importante aggiungere che non c'è uno specifico “stato d'animo giusto”, nel senso che è naturale provare diverse emozioni nei confronti degli accadimenti; ciò che è importante fare è riconoscerle e utilizzarle come spinta a trovare soluzioni. Essere troppo focalizzati sul fatto che non si riesca ad avere lo “stato d'animo giusto” ci può fare entrare in un circolo vizioso di senso di colpa e frustrazione, conseguenza di pensieri come “dovrei essere positivo, per me, per la mia famiglia, per i miei colleghi e collaboratori e non ci riesco...”, “dovrei riuscire a godermi la mia famiglia ora che ho tempo ma non riesco, non ho lo stato d'animo giusto...”.

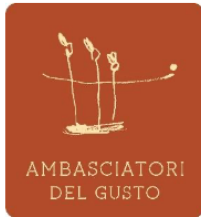
Lavorare sulle proprie emozioni significa quindi saperle descrivere, riconoscere e gestire, anche e soprattutto quelle negative. Potremmo dire quindi che è più importante affrontare e reagire ai propri stati d'animo più che avere uno stato d'animo giusto.

4. Considerando il senso di appartenenza comune a tutti gli chef con la propria brigata e la vita generalmente vissuta fuori di casa, passare così tanto tempo in casa o da soli, oppure con i familiari con cui non si conduce un ritmo normale di vita, come gestire lo “stress da normalità”?

- Molto è stato scritto sull'utilità di evitare abuso di alcol o uso di droghe, evitare la ricerca ossessiva di notizie (sui social per citare un esempio), dare importanza alle cose giornaliere che molto spesso non hanno ricevuto il tempo dovuto, nonché riprendere interessi che abbiamo trascurato, da soli o con le persone care. Si tratta di comportamenti positivi che hanno valore nel ridurre le sensazioni negative. Da un punto di vista psicologico, vogliamo però evidenziare che uno stato di stress negativo arriva a fronte di un sovraccarico di stimoli sentiti come difficili da gestire. In molti casi ci si trova invece di fronte ad uno stato di disagio, persistente e sgradevole, ma comprensibilmente conseguente agli accadimenti che si vivono; quindi, prima di pensare di essere preda di stress negativo, pensiamo che si sta invece provando sensazioni per situazioni nuove e difficili che giustamente il nostro corpo e la nostra mente ci segnalano per spingerci a reagire.

Nello specifico del lavoro di chef, in particolar modo se anche imprenditore, c'è l'abitudine ad instaurare stretti legami quotidiani con la propria “brigata”, rispetto alla quale si è il punto di riferimento; oppure nel caso dei collaboratori, proprio per i compiti svolti, ci si sente di avere un ruolo con numerosi contatti sociali. Quindi è comprensibile che, in questi tempi, uno stato di forte disagio (con possibili sensazioni di ansia, irritabilità, tristezza) possa essere percepito in tutte le attività o relazioni in casa che, magari inconsapevolmente, sono sentite come secondarie, o anche per il continuo isolamento dai clienti, dai colleghi, dall'ambiente solito di lavoro.

Per far fronte a questo è utile far ricorso al proprio bagaglio di competenze per affrontare la situazione di lontananza dalla brigata, facendo leva proprio sulle capacità personali di relazione con i clienti o i collaboratori e utilizzarle anche a casa; questa è una buona strada



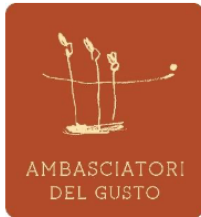
perché fa sentire di essere capaci di fare anche in altri contesti e non cadere nella depressione o in comportamenti di dipendenza che non spingono al recupero del lavoro.

Inoltre per quanto riguarda il tempo che si passa ora a casa è importante ribadire come sia fondamentale instaurare un orizzonte progettuale. Iniziare a pensare a cosa fare va legato anche alla quotidianità che ora si vive, avendo il coraggio di chiedere supporto, oltre che ai propri cari, a colleghi e alla propria brigata. Per fare un esempio: costruire un piano d'azione su cosa si farà durante il giorno, programmare il tempo, mettere la sveglia la mattina, prepararsi come se si dovesse uscire ed andare a lavoro e ritagliarsi uno spazio (mentale e fisico) in casa per lavorare quotidianamente sul vostro piano d'azione. Per questo ultimo punto è importante sottolineare, in quanto psicologi, che suggerire l'organizzazione dell'attuale quotidianità a chi, come nel caso di chef, è abituato ad interagire e definire attività per la propria brigata, è finalizzata ad attivare pensieri, emozioni e comportamenti che aiutano a distaccarsi dal principale aspetto psicologico disfunzionale: in questo tipo di momenti critici, infatti, la ripetitività di sensazioni negative può condurre ad inerzia personale, se non ad azioni professionali che non aiutano la progettualità di nuove opportunità nel lavoro, o anche isolamento sociale, dipendenze, psicopatologia.

5. Appena pronti a ripartire saremo sottoposti a grossi stress e pressioni. Chiederei se esiste qualche pratica da mettere in atto giornalmente per allentare la pressione (ovviamente parecchi di noi già hanno le proprie valvole di sfogo, ma avere alternative viene reputata una cosa positiva).

- Ci sono innanzitutto le pratiche quotidiane individuali di gestione dello stress, che abbiamo descritto nelle precedenti risposte e ovviamente sono orientate alla singola persona. Questa domanda porta alla necessità di attuare un approccio psicologico indirizzato all'organizzazione e permette di dare una risposta professionale che possa avere una efficacia complessiva per la gestione dell'impresa in un settore che indipendentemente dal numero dei collaboratori risulta essere tra i più colpiti dalle conseguenze dell'epidemia. Pur sapendo che la gestione dello stress nelle imprese è oggetto di precise norme e buone pratiche (per questo rimandiamo al link <https://www.ordinepsicologilazio.it/le-attivita-gdl-rslc/> per approfondimenti sullo stress lavoro correlato) pensiamo possa essere immediatamente utile soffermarci in particolare sul gruppo di collaboratori. Quindi, per il datore di lavoro, oltre a mantenere un equilibrio psichico personale, l'obiettivo centrale è quello di mantenere la coesione del gruppo, continuare a fare squadra per facilitare la ripartenza dell'attività, pur nelle nuove condizioni che si potranno determinare, in altri termini sostenere un buon clima relazionale nell'impresa. In questo periodo è perciò importante mantenere con loro uno scambio di considerazioni ed esperienze; si tratterà, in queste occasioni di relazioni sociali, ad esempio attraverso una piattaforma on line, di cercare semplicemente di comprendere i vissuti dei diversi tipi di collaboratori, singolarmente o in gruppo e mettere in comune le sensazioni; se possibile, come datore di lavoro, fornire anche un primo supporto pratico ai collaboratori che lo richiedono.

Una volta individuato il riassetto organizzativo, sarà utile:



- confrontarsi con loro mettendo in conto la verosimile presenza di un senso di forte scoraggiamento, o irritazione, per l'esperienza vissuta e per il maggior lavoro, o per incertezza legata alla ripartenza;
- evidenziare questi vissuti come plausibili ma non utili all'impresa ed al lavoro comune (senza tentare spiegazioni tecniche che possono condurre a maggiori problemi);
- rappresentare comunque con obiettività le eventuali nuove condizioni di lavoro;
- dove possibile, attivare azioni di facilitazione come ad esempio la rotazione dei compiti, la diminuzione degli orari di presenza, gli incentivi (non necessariamente economici).

6. Che parole usare con il personale che inevitabilmente dovremo licenziare o mettere in cassa integrazione?

- Sappiamo che in molti casi si tratterà di personale con il quale vi è un rapporto di lavoro duraturo o amicale. Indipendentemente comunque dal tipo di rapporto lavoro, è evidente che si tratta di una decisione difficile da prendere e ancora di più da comunicare. Prima di tutto suggeriamo *chiarezza comunicativa, spiegando la necessità della misura intrapresa, dichiarando di essere disponibili dopo qualche settimana a essere ricontattati dai collaboratori per valutare la situazione di lavoro.*
- Suggeriamo inoltre di fornire possibili indicazioni per farli accedere ai sussidi statali via via previsti.
- È intuitivo, ma deve essere ribadito che è sconsigliabile, in questi commiati, mostrare con i collaboratori la personale presenza di grande ansia o la disperazione per l'incertezza di un futuro comune.

Concludiamo ricordando che l'Ordine degli Psicologi del Lazio e l'Associazione Italiana Ambasciatori del Gusto stanno collaborando per costruire insieme una serie di iniziative, in ambito psicologico, che possano rappresentare un ausilio a chi ora si trova in difficoltà. Attraverso queste attività si intende ragionare sulla costruzione di un percorso utile ora (fase di emergenza) ma anche dopo, quando si inizierà a ripartire, perché sarà fondamentale essere pronti anche a livello mentale. Questo perché è ormai riconosciuto che l'attenzione al benessere psicologico, da parte del datore di lavoro e degli stessi dipendenti, supporta il successo dell'attività imprenditoriale, favorendo una maggior produttività e minori spese per comportamenti controproduttivi (assenteismo, contenziosi...), oltre che tutelare la salute di chi lavora, indipendentemente dal ruolo.