

# Contents

[7.2] Burnout da Stress Cronico . . . . .	1
---	---

## [7.2] Burnout da Stress Cronico

**1. Definizione Operativa:** Uno stato di esaurimento emotivo, fisico e mentale causato da stress prolungato e eccessivo, che porta a ridotta efficacia, cinismo e un significativo calo nelle prestazioni dei compiti di sicurezza e nella vigilanza.

### 2. Metrica Principale e Algoritmo:

- **Metrica: Punteggio di Stress Cronico (CSS).** Formula:  $CSS = (PTO\_USE * 0.4) + (TICKET\_OVERTIME * 0.3) + (SENTIMENT\_SCORE * 0.3)$ .

- **Pseudocodice:**

python

```
def calculate_css(employee_id, start_date, end_date):
    # Raccolta Dati
    pto_use = query_hr_system(employee_id, start_date, end_date).sick_days_used
    ticket_overtime = query_ticketing_system(employee_id, start_date, end_date).avg_ticket

    # Eseguire analisi del sentimento sui messaggi del canale del team dell'impiegato
    employee_messages = query_slack_api(employee_id, start_date, end_date)
    sentiment_score = analyze_sentiment(employee_messages) # Restituisce un punteggio da

    # Normalizzare gli input su una scala 0-10 per la ponderazione
    norm_pto = min(10, pto_use / 2) # es. 20 giorni = punteggio di 10
    norm_overtime = min(10, ticket_overtime / 5) # es. 50 ticket fuori orario = punteggio da
    norm_sentiment = (1 - sentiment_score) * 5 # Map -1 a 10, 1 a 0

    # Calcolare il CSS ponderato
    css = (norm_pto * 0.4) + (norm_overtime * 0.3) + (norm_sentiment * 0.3)
    return css
```

- **Soglia di Allerta:** CSS > 6.5 per due settimane consecutive.

### 3. Fonti di Dati Digitali (Input dell'Algoritmo):

- **API del Sistema HR (es. Workday):** employee\_id, sick\_days\_used.
- **API del Sistema di Ticketing (es. Jira):** assignee, created\_time, resolution\_time.  
Filtrare per i ticket chiusi al di fuori dell'orario di lavoro standard.
- **API della Piattaforma di Comunicazione (es. Slack):** user, message, timestamp.  
L'accesso richiede una rigorosa supervisione etica e anonimizzazione.

**4. Protocollo di Audit Umano-Umano:** Condurre sondaggi anonimi e confidenziali utilizzando strumenti standardizzati come l'Inventario di Burnout di Maslach (MBI) o un sondaggio semplificato su scala Likert a 5 domande: “Mi sento emotivamente esausto dal mio lavoro”, “Mi sento bruciato dal mio lavoro”, “Mi sento stanco quando mi sveglio al mattino e devo affrontare un altro giorno di lavoro”, “Sento di stare lavorando troppo duro nel mio lavoro”, “Mi sento frustrato dal mio lavoro”.

## **5. Azioni di Mitigazione Consigliate:**

- **Mitigazione Tecnica/Digitale:** Implementare una dashboard per i manager al fine di monitorare gli aggregati CSS del team (mai individui) e attivare avvisi.
- **Mitigazione Umana/Organizzativa:** Applicare l'uso obbligatorio del tempo di ferie. Fornire accesso ai servizi di consulenza confidenziali (EAP). Ridistribuire il carico di lavoro.
- **Mitigazione di Processo:** Introdurre blocchi di “tempo di focus” senza assegnazioni di avvisi. Rivedere e regolare gli orari di rotazione per essere meno dirompenti.