

Trento, 9 - 17 settembre 2015

DISAGIO LAVORATIVO: TIPOLOGIE

Seminario per RSPP e RLS
della Provincia autonoma di Trento

dott.ssa Tiziana Callovi

Consigliera di Fiducia della Provincia autonoma di Trento



Di cosa parleremo?



Le varie fattispecie di disagio lavorativo: stress, burnout, mobbing, straining, stalking, molestie



Conseguenze sulla salute psico-fisica



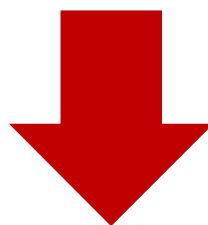
Possibili interventi di prevenzione, con riferimento alle azioni realizzate e programmate in PAT



La Consigliera di fiducia: ruolo e ambiti di intervento

Rischio psicosociale

“Quegli aspetti di progettazione del lavoro e di organizzazione e gestione del lavoro, nonché i rispettivi contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono arrecare danni fisici e psicologici” (Cox e Griffiths, 1995).



Secondo l'Agencia Europea per la salute e le sicurezza sul lavoro

“i rischi psicosociali derivano da inadeguate modalità di progettazione, organizzazione e gestione del lavoro e da un contesto lavorativo socialmente mediocre”.

Rischio psicosociale

L'Organizzazione mondiale del lavoro (1986) ha definito i rischi psicosociali in termini di interazione tra i seguenti fattori:

- contenuto del lavoro;
- gestione e organizzazione;
- condizioni ambientali;
- competenze ed esigenze dei lavoratori

Impatto dei rischi psicosociali

Gli aspetti psicosociali hanno un elevato impatto in termini di assenteismo, costi, salute

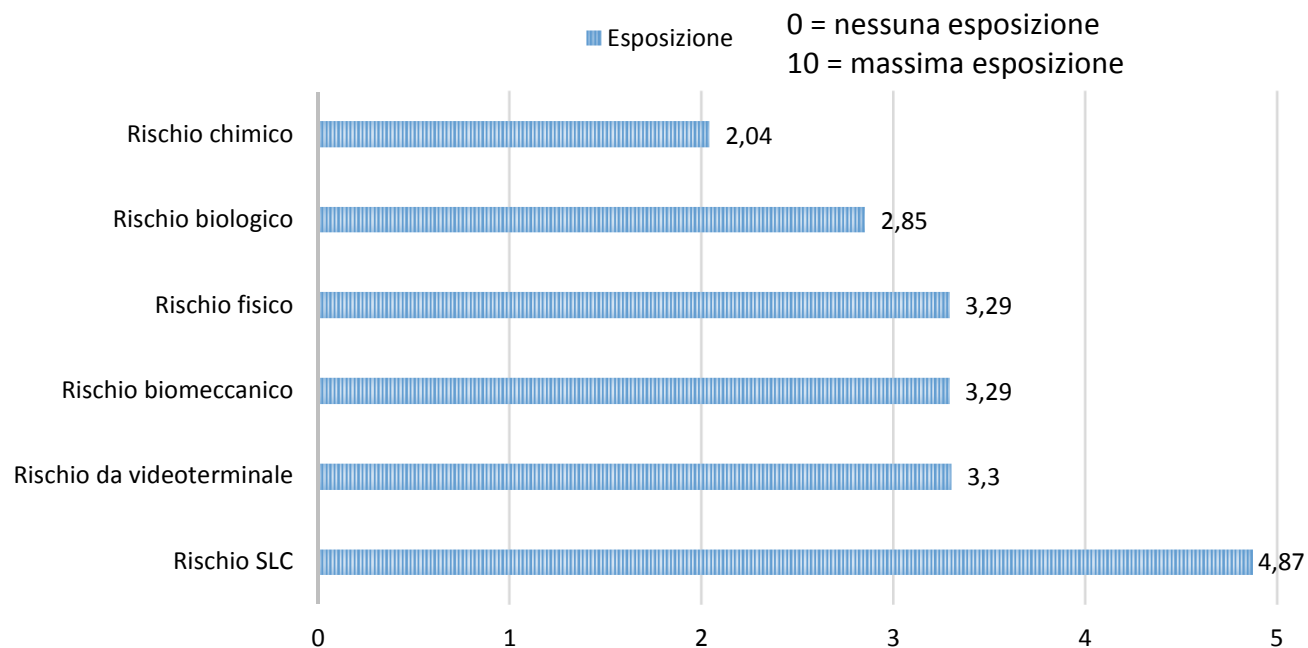
«Lo stress legato all'attività lavorativa ... interessa quasi un lavoratore su quattro e dagli studi condotti emerge che una percentuale compresa tra il 50% e il 60% di tutte le giornate lavorative perse è dovuta allo stress»

OMS: entro il 2020 la depressione diventerà la causa principale di inabilità al lavoro



Indagine nazionale sulla salute e sicurezza sul lavoro in Italia

Quanto i lavoratori si sentono esposti alle varie tipologie di rischio (valori medi)



N = 8000 lavoratori rappresentativi dell'intera realtà nazionale

- Più le donne
- Meno nelle micro aziende rispetto alle piccole, medie e grandi
- Nel settore della sanità il punteggio più alto

Progetto INSuLA, INAIL, 2014

Disagio organizzativo

La patologia organizzativa è intesa come *«qualsiasi dinamica (di natura personale, sociale o istituzionale) che impedisca sistematicamente (anche se per un periodo di tempo limitato) il raggiungimento degli obiettivi organizzativi e/o che incrina la salute psico-fisica dei collaboratori all'organizzazione»*

Patologie centrate su:

ORGANIZZAZIONE

INDIVIDUO

con **DETERMINANTI
LEGATE AL POSTO
DI LAVORO**

De Carlo N. A., Teorie & strumenti per lo psicologo del lavoro e delle organizzazioni: imprese e tecnologia, disagio, stress, burnout, mobbing, 2004

Tipologie di disagio lavorativo

**STRESS LAVORO-
CORRELATO**

MOBBING

BURNOUT

STRAINING

MOLESTIE

STALKING

Stress

Hans Selye (1936) ha definito lo stress una “*risposta aspecifica dell’organismo a qualsiasi richiesta proveniente dall’ambiente*”.

La reazione difensiva e adattiva è denominata emergenza
o **Sindrome generale di adattamento**



insieme delle reazioni aspecifiche provocate nell’organismo dall’azione, più o meno prolungata nel tempo, dai più diversi fattori nocivi (fisici, chimici, batterici ecc.)

Sindrome generale di adattamento

I **tre stadi** che caratterizzano la risposta dell'individuo alle situazioni critiche, e si susseguono nel tempo, sono:

ALLARME

- l'agente stressante comincia a far sentire la sua azione sull'organismo. Compaiono i fenomeni di difesa, rappresentati da un' aumentata produzione di ormone corticotropo ipofisario che ha il compito di stimolare la ghiandola cortico-surrenale (es. aumento del battito cardiaco, pressione sanguigna, ...)

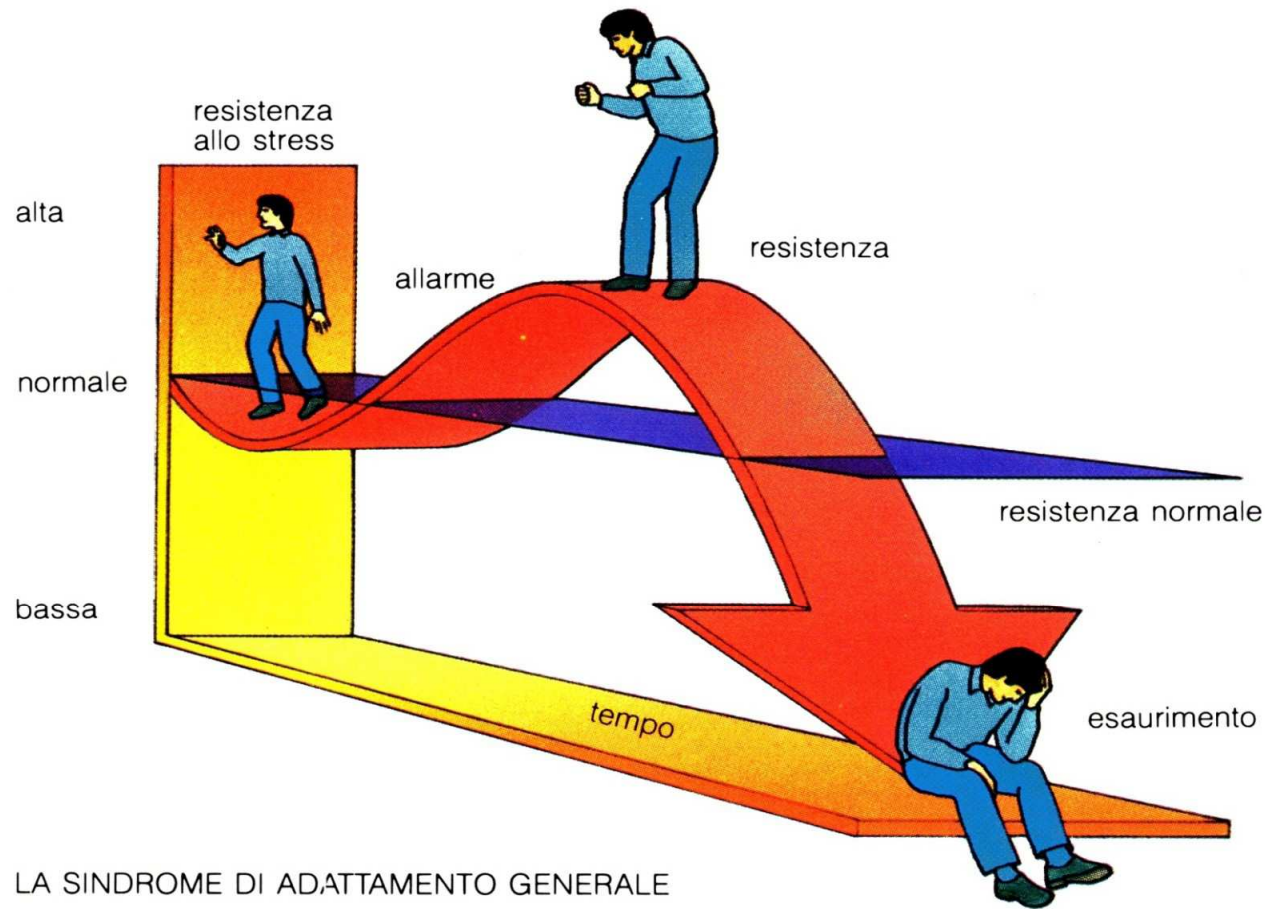
RESISTENZA o ADATTA- MENTO

- la durata varia a seconda del tempo in cui agisce l'agente stressante e della capacità individuale di difesa. Il corpo tenta di combattere e contrastare gli effetti negativi dell'affaticamento prolungato, producendo risposte ormonali specifiche da varie ghiandole (es. ghiandole surrenali)

ESAURI- MENTO

- l'organismo gradualmente perde le capacità di adattamento allo stressor; con conseguenti alterazioni permanenti e l'insorgenza di patologie psicosomatiche

Lo stress è fisiologico



LA SINDROME DI ADATTAMENTO GENERALE

Tipi di stress

EUSTRESS

Lo stress positivo o eustress si ha quando uno o più stimoli, allenano la capacità di adattamento psicofisica individuale. L'eustress è una forma di energia utilizzata per poter più agevolmente raggiungere un obiettivo e l'individuo ha bisogno di questi stimoli ambientali che lo spingono ad adattarsi



STRESS

Risposta neutra

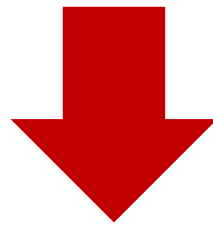
DISTRESS

Lo stress negativo o distress si ha quando stimoli stressanti, instaurano un logorio progressivo fino alla rottura delle difese psicofisiche. Si evidenziano cioè situazioni in cui «le condizioni di stress, e quindi di attivazione dell'organismo, permangono anche in assenza di eventi stressanti oppure che l'organismo reagisca a stimoli di lieve entità in maniera sproporzionata»



Stress lavoro-correlato

Lo **stress lavoro-correlato** si manifesta quando le richieste poste ai lavoratori sono superiori alle loro risorse per poterle affrontare.



L'Accordo interconfederale del 2008, che lo recepisce, dà una definizione di stress lavoro-correlato: ovvero una *“condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro”*.



Stress lavoro-correlato: esempi di scarto tra risorse e risposte

Energie → “Il lavoro che mi viene richiesto è troppo, non riesco ad affrontarlo nei tempi stabiliti”

Competenze → “Il lavoro che mi viene richiesto è troppo difficile in relazione alle mie competenze, l’azienda non ha tenuto conto dei miei confini di ruolo e/o non mi ha formato adeguatamente”

Strumenti → “Mi viene richiesto di fare un certo lavoro ma non mi vengono dati gli strumenti adeguati per farlo (es. tecnologie)”

Valori → “Nella mia azienda l’etica dei rapporti interpersonali non rappresenta un valore importante”, “Le persone non vengono trattate con criteri di equità”

Aspettative → “La mia azienda mi attribuisce lavori poco stimolanti e non mi da adeguate prospettive di crescita/sviluppo”



Fattori di rischio stressogeni

Contesto lavorativo



Contenuto del lavoro

Strategie di coping

COPING: è un aspetto particolarmente rilevante nell'ambito della problematica dello stress, collegato in particolar modo al concetto di adattamento



«insieme degli sforzi cognitivi e comportamentali attuati per controllare specifiche richieste interne e/o esterne che vengono valutate come eccedenti le risorse della persona» (Lazarus, 1991)



Burnout: caratteristiche

Burnout è un termine traducibile in italiano come bruciato o esaurito.

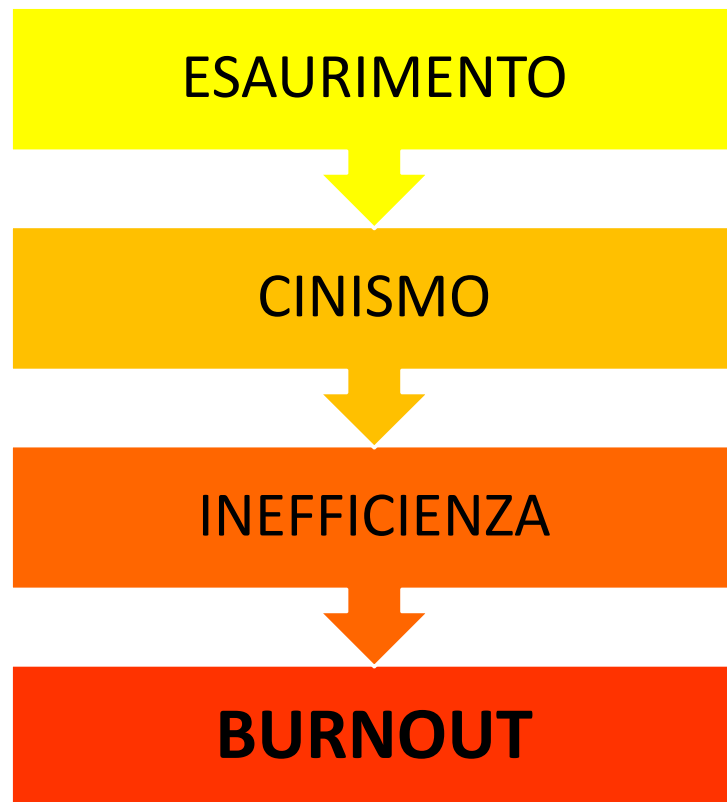
Maslach (1975) utilizza il termine “burnout” per descrivere i sintomi da esaurimento professionale: “È un’erosione dell’impegno nel lavoro” (Maslach e Leiter, 1997)

È una risposta individuale ad una situazione lavorativa percepita come stressante, nella quale l’individuo non dispone di risorse e strategie comportamentali e cognitive adeguate a fronteggiarla (Cherniss, 1983)

Da questo deriva un atteggiamento di fuga psicologica, che porta ad attivare **distacco**, provare sentimenti di **spersonalizzazione** e perdita di interesse verso le persone con cui svolge la propria attività



Burnout: dimensioni e manifestazioni

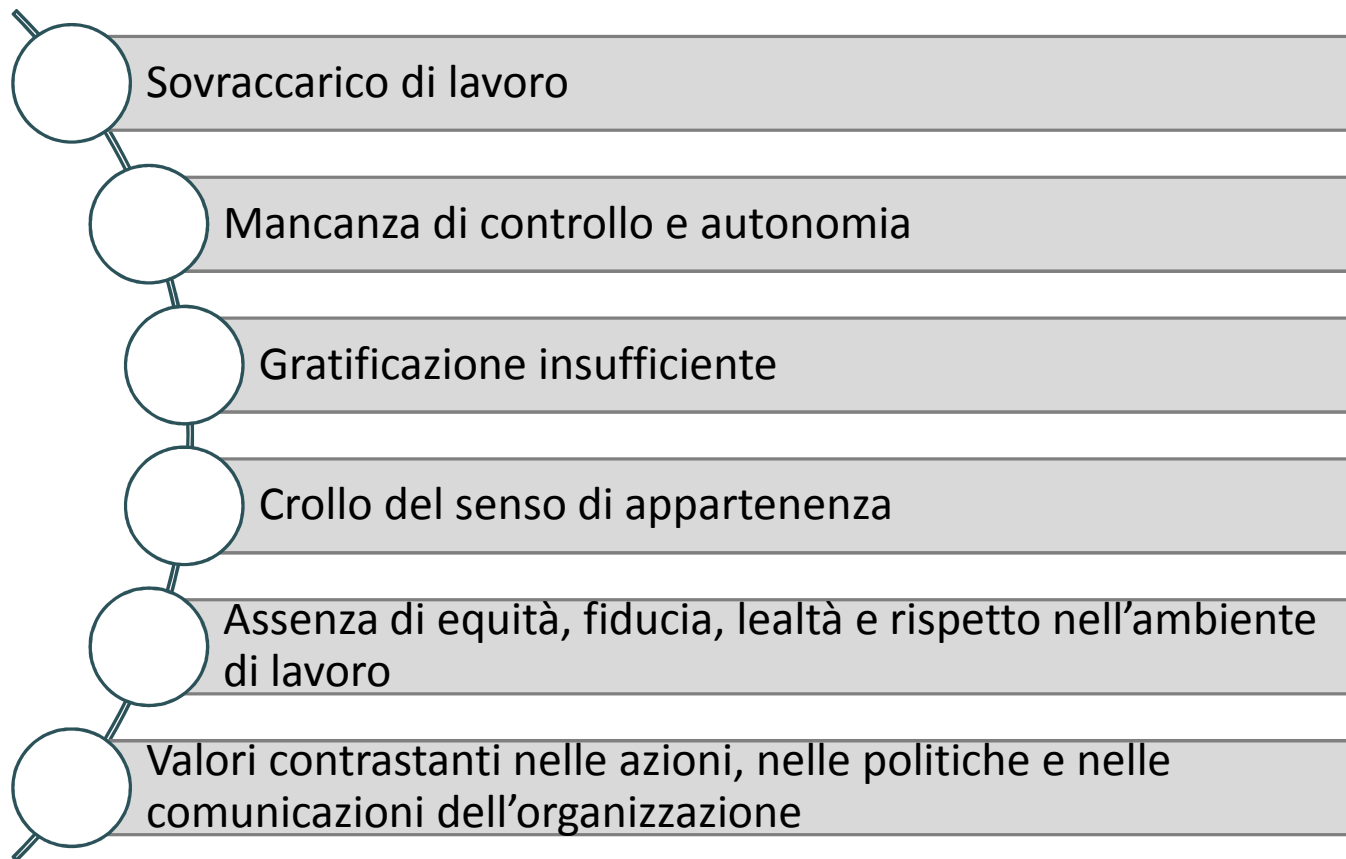


Manifestazioni del burnout:

1. La **riduzione dell'impegno nel lavoro**, percepito come sgradevole e insoddisfacente: mancanza di energia, sentimenti di apatia e distacco emotivo, **la persona si sente esausta, incapace di rilassarsi e recuperare**;
2. Un **deterioramento delle emozioni** che porta all'aumento dei sentimenti negativi a scapito di quelli positivi: **atteggiamenti di distacco, freddezza, indifferenza e ostilità**;
3. Un **problema di adattamento della persona con il proprio lavoro**, percepito come una crisi personale anche se il problema è dovuto al lavoro: sentimento di fallimento a livello lavorativo dovuto alla percezione di inadeguatezza – **perdita di fiducia nella propria capacità di fare qualcosa di valido**.

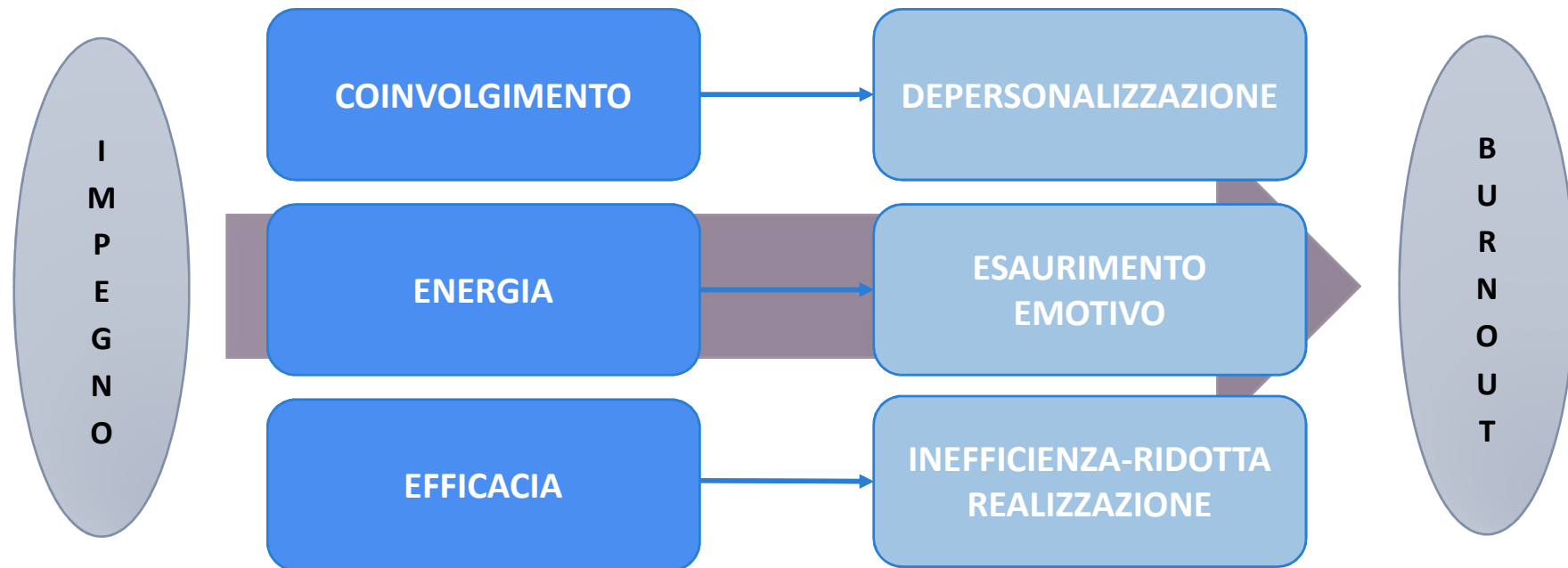
Burnout: fattori determinanti

Maslach e Leiter hanno individuato **sei possibili cause**:



Burnout: fattori predittivi

Maslach e Leiter (1997) individuano tre fattori dell'impegno, che rappresentano i poli opposti delle dimensioni del burnout: IMPEGNO e BURNOUT sono, quindi, le due estremità opposte di un continuum



Molestie

Secondo l'Agencia europea per la salute e la sicurezza sul lavoro:

*“Le molestie (fenomeno noto anche come bullismo, mobbing, o violenza psicologica) consistono in un **comportamento ripetuto e irragionevole rivolto contro un dipendente o un gruppo di dipendenti e diretto a perseguire, umiliare, intimidire o minacciare la persona molestata.***

Le molestie, che di solito sono a opera di soggetti interni all'organizzazione, possono comportare aggressioni sia verbali che fisiche, così come atti più subdoli come l'isolamento sociale. Oggetto di molestia possono essere la dignità della persona, la capacità professionale, la vita privata, le caratteristiche fisiche, la razza, il genere o l'orientamento sessuale”.

Molestie sessuali

Direttiva UE 2002/73/CE, ripresa dal D.lgs. 145/2005, definisce la molestia sessuale come: *“quei comportamenti **indesiderati** a connotazione sessuale, espressi in forma fisica, verbale o non verbale, aventi lo scopo o l'effetto di **violare la dignità** di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo”*

Allegato N/2 del CCPL 2002-2005 (di data 20.10.2003) è il **“Codice di condotta contro le molestie sessuali”** → istituisce la figura della/del Consigliera/e di fiducia. L'amministrazione si impegna a sostenere chi si avvalga dell'intervento della/del Consigliera/e o che sporga denuncia di molestie sessuali.



Molestie: conseguenze



INDIVIDUO

stress di carattere post-traumatico, perdita dell'autostima, ansia, depressione, apatia, irritabilità, disturbi della memoria, disturbi del sonno, problemi digestivi



ORGANIZZAZIONE

Assenteismo, turnover, minor efficacia e produttività, reclami, processi disciplinari e richieste di risarcimento dei danni conseguenti a casi di molestia

Mobbing: definizione

Il termine deriva dal verbo **“to mob”** = assalire/accerchiare

Harald Ege (2002) definisce il mobbing:

*“una situazione lavorativa di **conflittualità sistematica, persistente ed in costante progresso in cui una o più persone vengono fatte oggetto di azioni ad alto contenuto persecutorio** da parte di uno o più aggressori in posizione superiore, inferiore o di parità, con lo scopo di causare alla vittima danni di vario tipo e gravità. **Il mobbizzato si trova nell'impossibilità di reagire adeguatamente** a tali attacchi e a lungo andare accusa disturbi psicosomatici, relazionali e dell'umore che possono portare anche a invalidità psicofisica permanente”*

Mobbing: come riconoscerlo

Metodo Ege, 2002

Ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Il conflitto deve svolgersi sul posto di lavoro
Frequenza	<ul style="list-style-type: none">• Le conseguenze dell'azione ostile devono accadere almeno alcune volte al mese
Durata	<ul style="list-style-type: none">• Il conflitto deve essere in corso da almeno sei mesi
Tipo di azioni	<ul style="list-style-type: none">• Le azioni subite devono appartenere ad almeno due delle cinque categorie del "LIPT-EGE"
Dislivello fra gli antagonisti	<ul style="list-style-type: none">• La vittima è in una posizione di costante inferiorità
Andamento in fasi	<ul style="list-style-type: none">• La vicenda ha raggiunto almeno la fase II del modello italiano Ege a 6 fasi
Intento persecutorio	<ul style="list-style-type: none">• Riscontrabile un disegno vessatorio finalizzato (scopo politico, obiettivo conflittuale e carica emotiva e soggettiva)

Mobbing: tipi di azioni

**ALMENO
2 CATEGORIE
DI AZIONI**



Mobbing e molestie: le differenze

MOLESTIA

- Costituita anche solo da un'azione
- Intento libidinoso



MOBBING

- Più azioni ripetute nel tempo
- Obiettivo d'infastidire, punire o denigrare



H. Ege, 2002

Tribunale di Forlì, 2 marzo 2006

Straining: definizione

Il termine deriva dal verbo inglese “to strain” che significa forzare, tirare, ma anche sforzare, mettere a dura prova, spremere.

Harald Ege (2005) definisce lo straining:

“una situazione di stress forzato sul posto di lavoro, in cui la vittima subisce almeno una azione ostile e stressante, che ha come conseguenza un effetto negativo costante e permanente nell’ambiente lavorativo. La vittima è in persistente inferiorità rispetto alla persona che attua lo straining (strainer) e lo straining viene attuato appositamente contro una o più persone, ma sempre in maniera discriminante “.

Straining: come riconoscerlo

Ambiente

- il conflitto deve svolgersi sul posto di lavoro

Frequenza

- le conseguenze dell'azione ostile devono essere costanti

Durata

- il conflitto deve essere in corso da almeno sei mesi

Tipo di azioni

- le azioni subite devono appartenere ad almeno una delle cinque categorie del "LIPT-EGE"

Dislivello fra antagonisti

- la vittima è in una posizione di costante inferiorità

Andamento in fasi

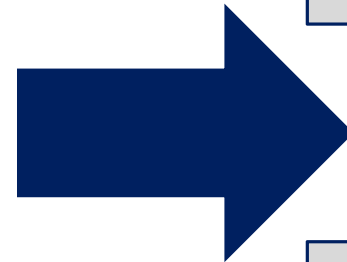
- la vicenda ha raggiunto almeno la fase II del "modello straining Ege a 4 fasi"

Intento persecutorio

- nella vicenda devono essere riscontrabili almeno uno scopo politico e un obiettivo discriminatorio

Straining: tipi di azioni

**ALMENO
1 CATEGORIA
DI AZIONE**



Attacchi ai contatti umani

Isolamento sistematico

Cambiamento delle
mansioni lavorative

Attacchi alla reputazione
personale e professionale

Violenze e minacce di
violenza



Stress, Straining e Mobbing

**STRESS
OCCUPAZIONALE**

STRAINING

MOBBING

Situazione di pressione
dovuta alla natura o
cattiva organizzazione
del lavoro

Situazione di stress
forzato dovuta a
discriminazione

Situazione di conflitto
dovuta a persecuzione

Oltre il mobbing, Ege, 2005

Mobbing e Straining: conseguenze



INDIVIDUO

Salute fisica, salute
psicologica, abuso di
sostanze, qualità di vita,
performance lavorativa



ORGANIZZAZIONE

Clima , calo produttività,
competenze non utilizzate,
danni economici e di
immagine

Stalking: definizione

Il termine significa “avvicinarsi di soppiatto alla preda”, seguire, braccare, ma anche perseguitare.

Lo stalking indica, secondo Harald Ege “... tutti quei comportamenti persecutori messi in atto da un molestatore ai danni di qualcuno che intende avvicinare, convincere, spaventare o punire e che quindi percepisce tali atti con fastidio o con paura, riportandone sconvolgimenti anche profondi a livello psicologico e pratico...”.

Secondo G. De Falco et al., lo stalking si riferisce ad “una serie di comportamenti, ad esempio minacce, molestie, pedinamenti, telefonate oscene o indesiderate, che una persona compie in modo persistente nei confronti della propria vittima”.

2 CARATTERISTICHE:

(1) Ripetizione nel tempo (sistematicità e ricorrenza)

(2) Indesiderabilità delle “attenzioni” da parte della vittima

Stalking occupazionale

Quando si parla di stalking in ambito occupazionale, possiamo identificare due tipi di azione:

il mobber affianca le azioni mobbizzanti, proseguendo le vessazioni anche nella vita personale della vittima, inserendolo come una specie di completamento parallelo o successivo della persecuzione

lo stalker agisce all'infuori del posto di lavoro ma le motivazioni che lo muovono sono legate all'ambito lavorativo

Trento, 9 settembre 2015

IL/LA CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA

dott.ssa Tiziana Callovi

Responsabile Area LaBOr - Trentino School of Management
Consigliera di Fiducia della Provincia autonoma di Trento



IL/LA CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA: Cenni normativi

SOFT LOW EUROPEA

Raccomandazione della Commissione europea 92/131 relativa alla Tutela della dignità delle donne e degli uomini sul lavoro e **Dichiarazione del Consiglio europeo del 18.12.1991** concernente l'applicazione della Raccomandazione predetta

Risoluzione A3-0043/94 del Parlamento europeo sulla Designazione di un Consigliere nelle Imprese o Consigliere/a di Fiducia

Risoluzione del Parlamento Europeo A5-0283/2001

CONTRATTAZIONE COLLETTIVA DI COMPARTO come fonte di legittimazione della figura

CODICI DI CONDOTTA



IL/LA CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA: Chi è?



È un/una professionista che **garantisce l'applicazione del Codice di Condotta** adottato dall'Organizzazione che ne richiede la collaborazione.

Finalità: attuare le disposizioni del Codice stesso ovvero gli impegni assunti volontariamente dal datore di lavoro.

LA CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA NELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO


RIFERIMENTI NORMATIVI:

ALLEGATO N/2 CCPL 2002-2005 DI DATA 20.10.2003 «Codice di condotta contro le molestie sessuali»

CCPL 2002-2005, ART. 62

DELIBERA n° 1907 del 16/9/2013 e ALLEGATO A

*“L’istituzione della figura di Consigliera di fiducia e l’adozione del **CODICE DI CONDOTTA** contro le molestie sessuali rappresentano l’impegno dell’Amministrazione provinciale nella **prevenzione e nella rimozione del mobbing e delle molestie** nei luoghi di lavoro e si collocano all’interno delle misure per il raggiungimento del benessere organizzativo”.*



IL/LA CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA: A chi si rivolge?

Possono rivolgersi al/la Consigliere/a di fiducia, a titolo gratuito, i **DIPENDENTI DELL'AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE** in servizio a tempo determinato e indeterminato.



IL/LA CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA: Ambiti di intervento

In conformità a quanto previsto dall'Allegato N/2 e dall'art. 62 del CCPL 2002-2005, gli ambiti di intervento del/la Consigliere/a di fiducia della Provincia autonoma di Trento sono:

MOLESTIE SESSUALI

Ogni atto o comportamento indesiderato, anche verbale, a connotazione sessuale arrecante offesa alla dignità e alla libertà della persona che lo subisce, ovvero che sia suscettibile di creare ritorsioni o un clima di intimidazione nei suoi confronti (Allegato N/2 art. 1).

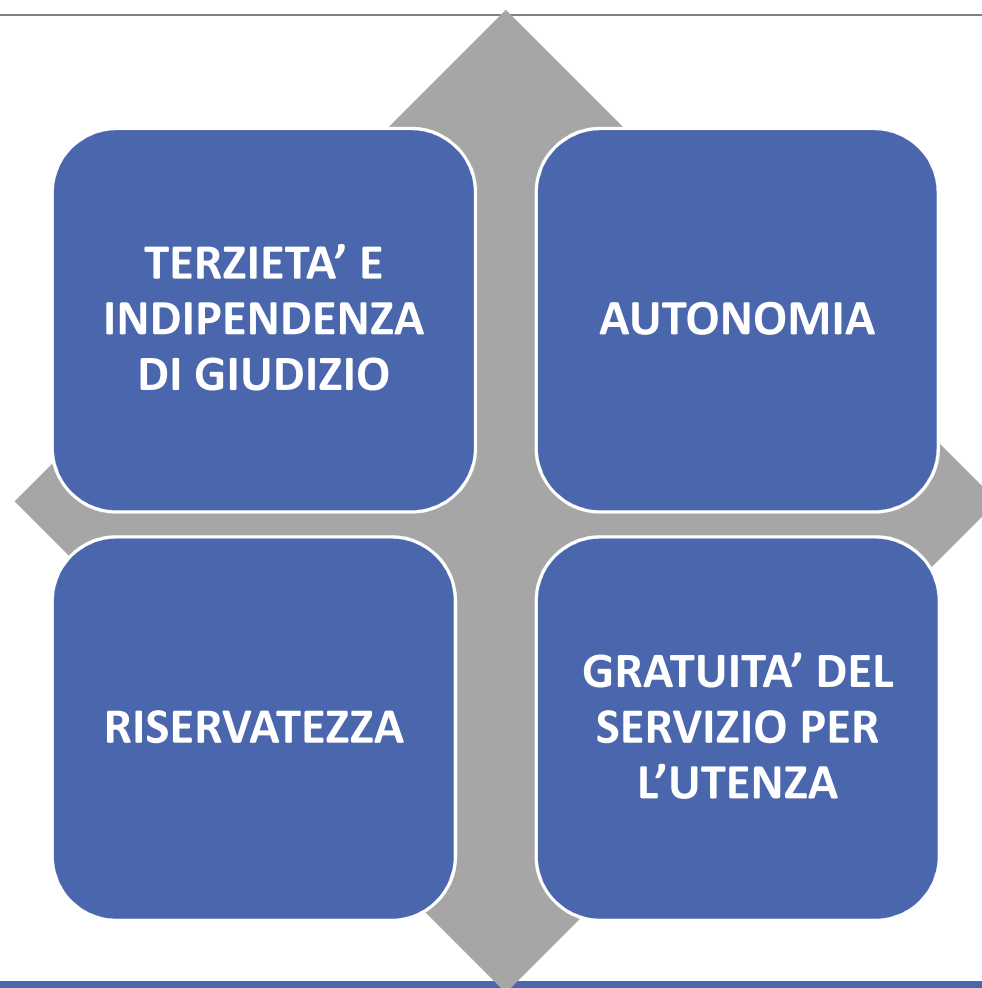
MOBBING

Forma di violenza morale o psichica in occasione di lavoro - attuato dal datore di lavoro o da altri dipendenti - nei confronti di un lavorator. Esso è caratterizzato da serie di atti, atteggiamenti o comportamenti, diversi e ripetuti nel tempo in modo sistematico ed abituale, aventi connotazioni aggressive, denigratorie e vessatorie tali da comportare un degrado delle condizioni di lavoro, idoneo a compromettere la salute o la professionalità o la dignità del lavoratore stesso nell'ambito dell'ufficio di appartenenza, addirittura, tale da escluderlo dal contesto lavorativo di riferimento (CCPL 2002-2005, art. 62).

IL/LA CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA: Attività



IL/LA CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA: Caratteri dell'azione



IL/LA CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA: Strumenti e contatti

Ufficio o sedi alternative per lo svolgimento delle consulenze (via Giusti 40, 38122 Trento – secondo piano, stanza 2.41)

e-mail: consigliera.fiducia@provincia.tn.it

Telefono: **366 9277481** (breve 84254)

