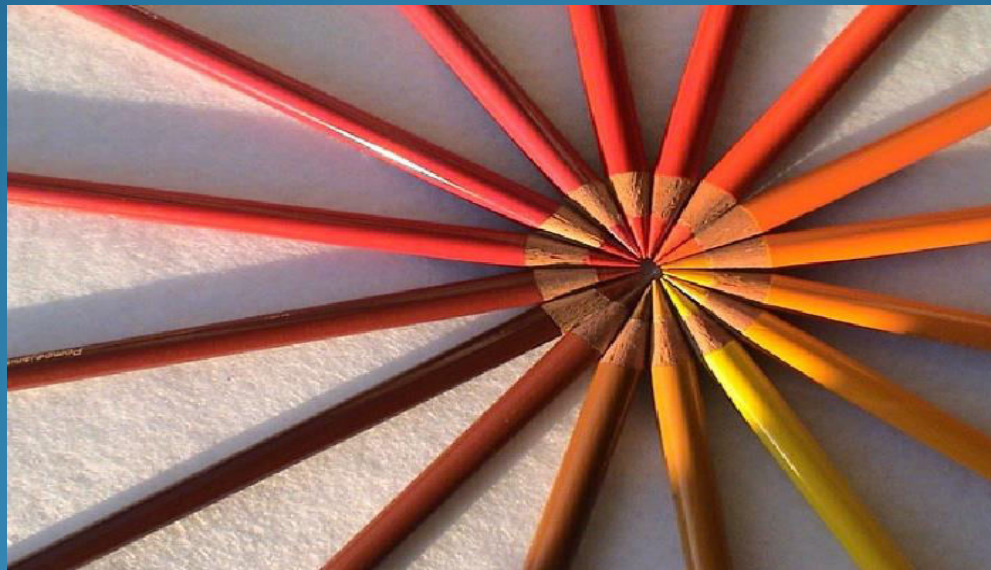


# Rischi psicosociali: come promuovere la cultura del rispetto e del benessere nei luoghi di lavoro



Dott. ssa Giovanna Botticella, Psicologa Psicoterapeuta

Dott.ssa Enrica Sarrecchia , Psicologa

# Che cosa sono i rischi psicosociali?



Sono gli effetti negativi che si sviluppano a livello psicologico, fisico e sociale, a carico del lavoratore, attribuibili a una NON ADEGUATA progettazione, organizzazione e gestione sul lavoro, all'interno del contesto organizzativo e sociale. (Cox e Griffiths 2005)

# Che cosa faremo oggi?

- creare una maggiore consapevolezza e di riflettere insieme sui comportamenti molesti o violenti sui luoghi di lavoro;
- approfondire le conseguenze psicologiche, organizzative e legali sui luoghi di lavoro;
- definire pratiche preventive, per garantire un ambiente di lavoro sicuro e rispettoso delle persone;
- individuare e definire gli strumenti e i percorsi di tutela disponibili, rispetto alla protezione delle vittime e alle sanzioni degli autori;
- rafforzare il luogo degli organismi di pari opportunità come il CUG e lo sportello di ascolto. dovere



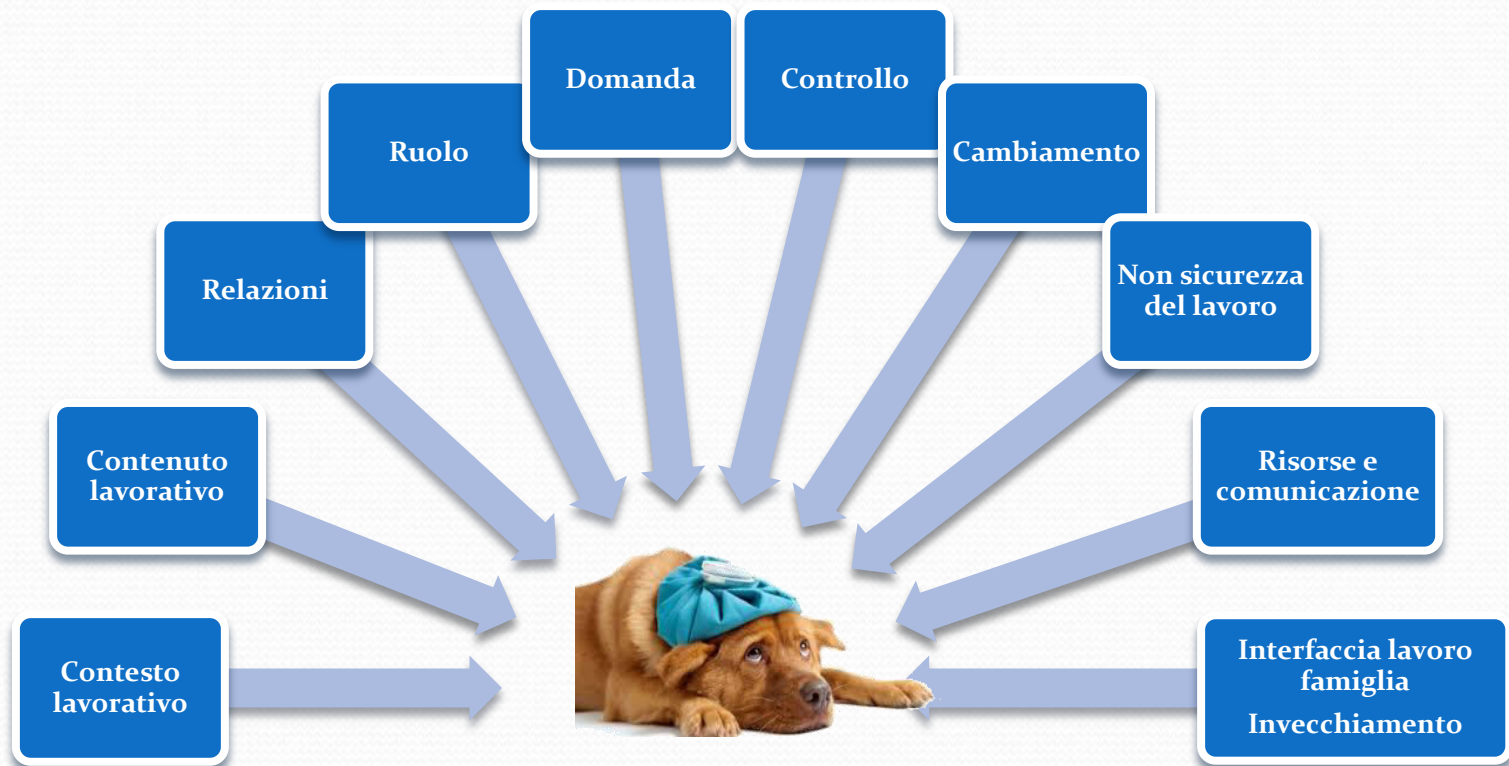


## Qual è la differenza tra rischio e pericolo?

**Il pericolo** è oggettivo, è la capacità o proprietà intrinseca di qualcosa, che ha il potenziale di causare un danno.

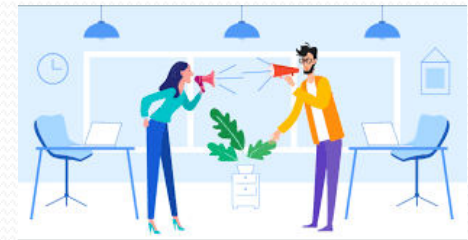
**Il rischio** è la probabilità che qualcosa accade qualcosa che è in grado di generare una conseguenza negativa sul piano della salute o della sicurezza delle persone al lavoro. studi

# Cause principali





# Che cosa succede?





# Che cos'è lo stress?



“E’ l’insieme di risposte fisiologiche e comportamentali che l’individuo mette in atto, nei confronti di stimoli provenienti dall’ambiente esterno, chiamati stressors, considerati pericolosi o dannosi” (Selye 1956)

# Le fasi dello stress

- *1° Fase reazione di allarme:* l'individuo risponde agli stimoli stressanti con risposte fisiologiche e mentali
- *2° Fase di resistenza:* è la fase in cui l'individuo con tutte le sue forze tenta di reagire e di contrastare gli effetti negativi dell'affaticamento prolungato, producendo risposte sia a livello ormonale che fisico e mentale.
- *3° Fase di esaurimento:* si sviluppa quando gli stressor durano troppo a lungo o sono troppo intensi, quindi il corpo si stanca, le energie si esauriscono e si possono sviluppare effetti sfavorevoli permanenti a carico della struttura psichica e/o somatica



# Che cos'è lo stress lavoro correlato?

*“E’ una condizione di sofferenza fisica, psichica e sociale, che ha origine da una sensazione individuale di non essere in grado di rispondere alle richieste o di non essere all’altezza delle aspettative dell’ambiente”*



Sono necessarie due condizioni:

- L' ambiente lavorativo deve essere vissuto con connotazioni negative
- La persona si deve percepire come inadeguata e priva di strumenti per fronteggiarla.

Che cosa succede?

Una situazione prolungata di tensione, riduce l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute

# Rischi dell'organizzazione e del lavoratore

**“Attenzione ai campanellini d'allarme”**

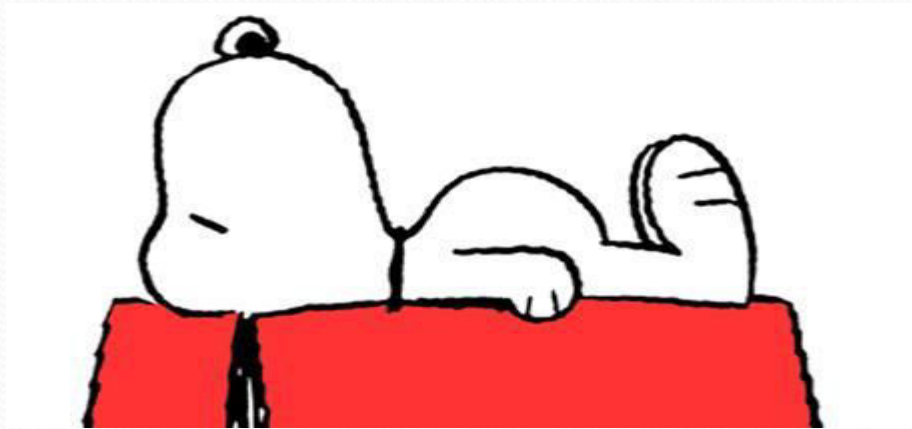
Organizzazione	Lavoratore
Turnover	Sintomi psicologici
Richieste di mobilità interna o esterna	Sintomi cognitivi
Percentuale di ferie non godute	Sintomi fisici
Assenze per malattia	Sintomi comportamentali
Infortuni	

**Ciò genera perdita di produttività e di denaro**

**Ciò genera malessere e cattivo stato di salute**



# Possiamo vivere senza stress?



*“La completa libertà dallo stress è rappresentata dalla morte” (Selye, 1956)*

Non è possibile evitare lo stress, ma possiamo andargli incontro in modo efficace traendone vantaggio, imparando di più sui suoi meccanismi e adattando a esso la nostra filosofia dell'esistenza, imparando a gestirlo al fine di condurre una vita piena e soddisfacente.



# Ma lo stress è solo negativo?

- **Eustress o stress positivo:** è legato a situazioni piacevoli, che vengono vissute come sfidanti. Il lavoratore canalizza la sua energia vitale in direzione di condotte percepite positive e vincenti, a certi livelli lo stress è utile, alla motivazione, alla crescita, allo sviluppo e al cambiamento.
- **Distress o stress negativo:** quando le persone utilizzano parte della loro energia in modo negativo, rivolgendola verso condizioni che sono percepite come disagiati o perdenti in tal caso lo stress diventa ingestibile e dà origine a conseguenze negative.

# Conflitti





# MOBBING

Roberta è una neo assunta molto precisa e desiderosa di emergere, dedica solo al lavoro, il suo carattere poco affabile con il resto del personale e accondiscendente con i superiori, la rende poco simpatica ai colleghi, con i quali non riesce a legare in alcun modo.

**Cosa può succedere?**



- I colleghi iniziano a ridurre al minimo i contatti con Roberta e a non invitarla più alle pause caffè.
- I colleghi mostrano ostilità verso Roberta, le tolgono il saluto, la ignorano e la escludono da ogni comunicazione anche quelle che riguardano il lavoro, nascondono i suoi strumenti e anche le pratiche di sua competenza, mettono in giro voci di presunti flirt con i superiori, le fanno trovare biglietti con scritte minacciose sulla macchina.

# ...Il mobbing

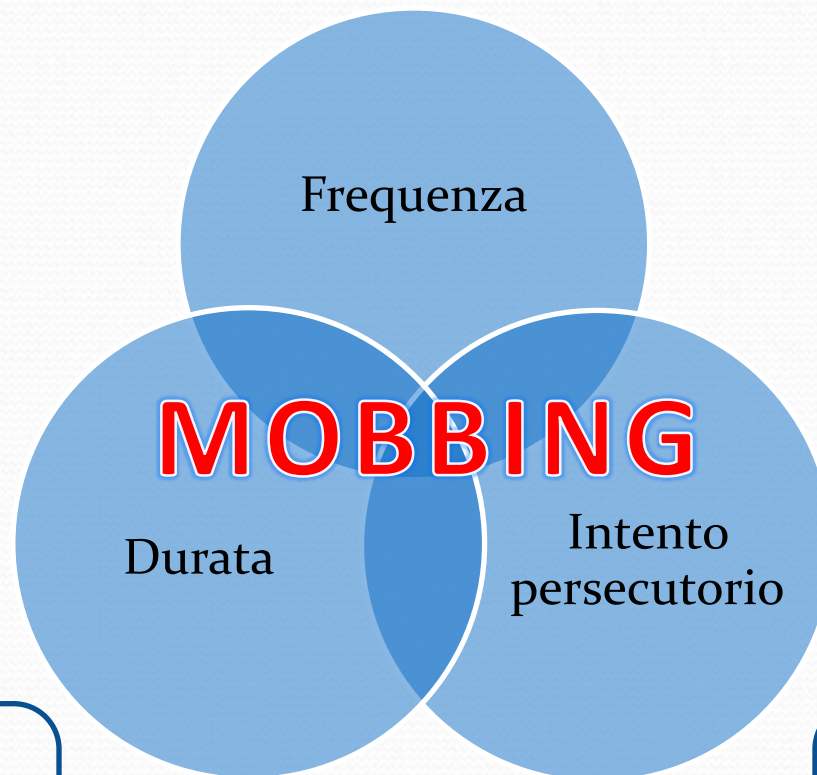
*“E’ una modalità comunicativa ostile, perpetrata in modo sistematico e persistente da una o più persone, a danno di un’altra” (Leymann,1990)*

- Mobbing verticale
- Mobbing orizzontale





# I parametri del mobbing



## Gli attori

- mobber/aggressore
- mobbizzato/persona che subisce

## Gli spettatori

- side-mobber
- indifferenti
- oppositori



# Le fasi del mobbing

*“Il mobbing non è un evento che si abbatte improvvisamente sulla persona, ma un processo articolato in cui è possibile osservare delle fasi successive, che evolvono gradualmente nel tempo. Può iniziare in modo strisciante e subdolo e solo dopo un periodo più o meno lungo di incubazione esplode in tutta la sua potenziale virulenza”*

- Fase 1 conflitto mirato
- Fase 2 inizio del mobbing
- Fase 3 primi sintomi psico somatici
- Fase 4 gli errori e gli abusi dell'amministrazione del personale
- Fase 5 segnali di aggravamento della salute della persona
- Fase 6 esclusione dal mondo del lavoro

**Sanzioni:** è ricondotto alla violenza privata, reclusione fino a 4 anni

# ...altri rischi



- **Bossing:** forma di mobbing pianificato, programmato spesso come strategia aziendale per eliminare gli indesiderati, per ringiovanimento, riduzione e razionalizzazione del personale
- **Burn out:** progressiva perdita di idealismo, energia e scopi, vissuta dai lavoratori, come risultato delle condizioni in cui lavorano. Si tratta di una sindrome di esaurimento emozionale, di spersonalizzazione e di riduzione delle capacità professionali





# ...altri rischi



- **DISCRIMINAZIONI:** diversità di comportamento o di riconoscimento di diritti messi in atto, a causa dell'origine etnica, dell'età, del genere, dell'orientamento sessuale, della religione e della politica
  1. **diretta:** quando una persona è trattata meno favorevolmente di quanto sia, sia stata o sarebbe trattata un'altra in una situazione analoga;
  2. **indiretta:** quando una disposizione, un criterio o una prassi apparentemente neutri possono mettere persone di una determinata razza od origine etnica ...in una posizione di particolare svantaggio rispetto ad altre persone, a meno che tale disposizione, criterio o prassi siano oggettivamente giustificati da una finalità legittima e i mezzi impiegati per il suo conseguimento siano appropriati e necessari.

*DIRETTIVA 2000/43/CE DEL CONSIGLIO del 29 giugno 2000*





# Violenza e Molestia

Le persone addette al front hospice ricevono dal loro responsabile una email con **oggetto:**

*Disposizioni sul comportamento con il pubblico.*

- Con questa comunicazione si chiede in particolare alle lavoratrici di indossare abiti femminili con gonne sopra al ginocchio, tacchi medio alti, curare il trucco e l'acconciatura e utilizzare preferibilmente fragranze floreali.
- Si chiede al personale di operare nei confronti dell'utenza con spirito di servizio, correttezza e disponibilità e di indossare capi di abbigliamento consoni al decoro del luogo.

# Violenza e Molestie



Indica un insieme di pratiche e di comportamenti inaccettabili, o la minaccia di porli in essere, sia in un'unica occasione, sia ripetutamente, che si prefiggano, causino o possano comportare un danno fisico, psicologico, sessuale o economico, e include la violenza e le molestie di genere (*Legge n.4 del 15 gennaio 2021*).

**Sanzioni:** E' punita con l'arresto fino a 6 mesi o con un'ammenda fino a 516 euro. Il numero antiviolenza che è lo stesso dello è stalking **1522**



# Molestie Sessuali



Maria occupa una postazione di lavoro in una stanza con altri tre colleghi uomini, uno di questi è Aldo l'ex fidanzato di una collega che si trova in un altro ufficio ed è amica di Maria.

- Aldo in presenza di Maria mostra ai suoi colleghi una foto di una gita al mare con la sua ex fidanzata con complimenti.
- Aldo non accetta di essere stato lasciato e travolto dalla rabbia e dallo spirito di vendetta mostra in presenza di Maria ai suoi colleghi foto di intimità con la sua ex fidanzata con commenti volgari.

# Molestie Sessuali



Sono tutti i comportamenti indesiderati a connotazione sessuale, espressi in forma fisica, verbale o non verbale, possono avere lo scopo di violare la dignità della persona e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo.

**Sanzioni:** punite con l'arresto fino a 6 mesi o con un'ammenda fino a 516 euro.

**La violenza sessuale** si caratterizza per una maggiore gravità del comportamento, lesivo della libertà sessuale della persona e punibile con l'arresto da 6 a 12 anni

**RACCOMANDAZIONE DELLA COMMISSIONE** del 27 novembre 1991 sulla tutela della dignità delle donne e degli uomini sul lavoro (92/131/CEE)



# Stalking



Fabrizio e Laura sono due colleghi vicini di casa Fabrizio guida e va al lavoro in macchina, Laura non guida e prende l'autobus:

Fabrizio offre a Laura dei passaggi per tornare a casa con fare sempre più invadente, insiste anche quando lei declina gentilmente l'invito, fino ad appostarsi sotto l'ufficio in attesa che lei esca per riaccompagnarla, Laura è parecchio turbata da questa insistenza.

# Stalking



Comportamenti reiterati di sorveglianza, controllo, contatto pressante e minaccia che invadono con insistenza la vita di una persona per toglierle la quiete e l'autonomia. I comportamenti persecutori sono riconducibili a molestie reiterate, sia sessuali che psicologiche, tali da causare uno stato di prostrazione che induce la persona a modificare il modo di vivere quotidiano.

Il reato di stalking è disciplinato dal Codice Penale (LEGGE 23 aprile 2009, n. 38: G.U. 24/04/2009) (<http://www.pariopportunita.gov.it/materiale/stalking-quando-le-attenzioni-diventano-persecuzione/>), è punito con la reclusione fino a 6 anni e 6 mesi.

Il numero antistalking che è lo stesso della violenza è il **1522**

+ le donne



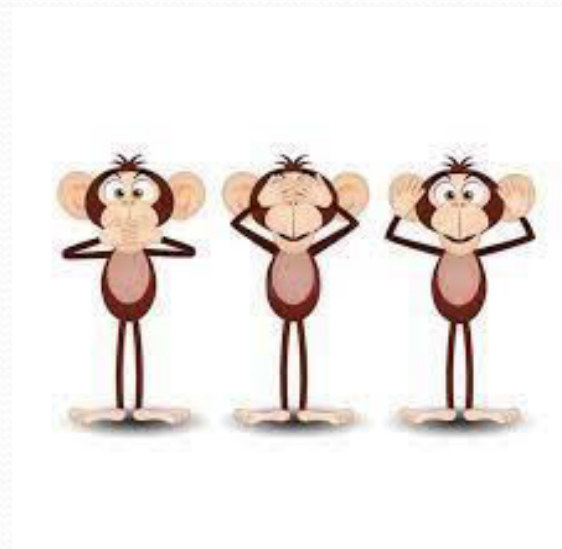
# Come proteggersi:

- consapevolezza;
- controllo delle reazioni comportamentali emotive;
- conoscenza dei sintomi;
- parlare; vulnerabilità/forza
- tenere traccia scritta degli episodi;
- affrontare direttamente l'autore;



# Il potere dei colleghi (supporto)

- mostrare solidarietà;
- ascolto;
- non minimizzare quello che le sta accadendo o le sue emozioni;
- non giocare allo psicologo.





# Interlocutori organizzativi

- CUG
- Consigliere di fiducia
- Sportello di ascolto



Il Comitato Unico di Garanzia esercita le proprie competenze al fine di assicurare, nell'ambito del lavoro pubblico, parità e pari opportunità di genere, la tutela dei lavoratori contro le discriminazioni ed il mobbing nonché l'assenza di qualunque forma di violenza fisica e psicologica.

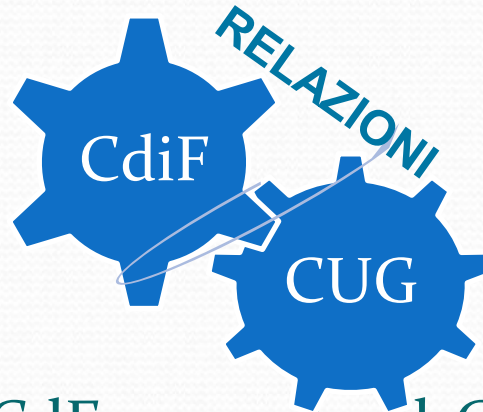
**La Direttiva n. 2 del 2019** *“Misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle amministrazioni pubbliche”*



# Consigliere di fiducia

E' un figura professionale addetta al recepimento di disagio lavorativo, che può procedere, su esplicita richiesta della persona interessata, alla attivazione della procedura di mediazione interna, cosiddetta informale ovvero alla procedura formale

- 1. Informale:** si verifica la possibilità di una mediazione conciliativa in loco, attraverso colloqui individuali oppure promuovendo incontri congiunti tra le parti, acquisendo anche testimonianze di altre persone. Nessuna iniziativa può essere intrapresa in assenza del consenso della persona segnalante; 90 giorni.
- 2. Formale:** la persona interessata può sporgere formale denuncia al Dirigente o Responsabile dell'Ufficio di appartenenza. Se i comportamenti oggetto della denuncia fossero imputati al Dirigente o Responsabile dell'Ufficio di appartenenza, la denuncia potrà essere inoltrata direttamente all'Ufficio competente dei procedimenti disciplinari. L'amministrazione adotterà le misure ritenute più idonee a salvaguardare la persona interessata.



Una volta all'anno CdF presenta al CUG una relazione sui casi complessivamente rilevati e sulle problematiche di carattere generale connesse alle situazioni segnalate.

I casi rilevati e i dati raccolti verranno comunicati al CUG in maniera anonima o in forma aggregata per tipologia di segnalazione.

CdF, indipendentemente dalla relazione annuale, può segnalare o proporre al CUG iniziative di formazione, informazione e buone pratiche per ridurre le problematiche emerse al fine di favorire il Benessere Organizzativo.





# Lo Sportello di ascolto

E' uno **strumento interno** a disposizione di tutte le persone che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolgono un'attività lavorativa e formativa nell'ambito dell'azienda e che ritengono di avere subito atti o comportamenti considerati lesivi della dignità della persona o che generano disagio lavorativo.

**La finalità** dello Sportello è quella di, gestire e aiutare a risolvere i casi di disagio lavorativo.

E' attivo in Istituto dal 2012

**email: ascoltopsicologico@izslt.it**

# FUNZIONI DELLO SPORTELLO

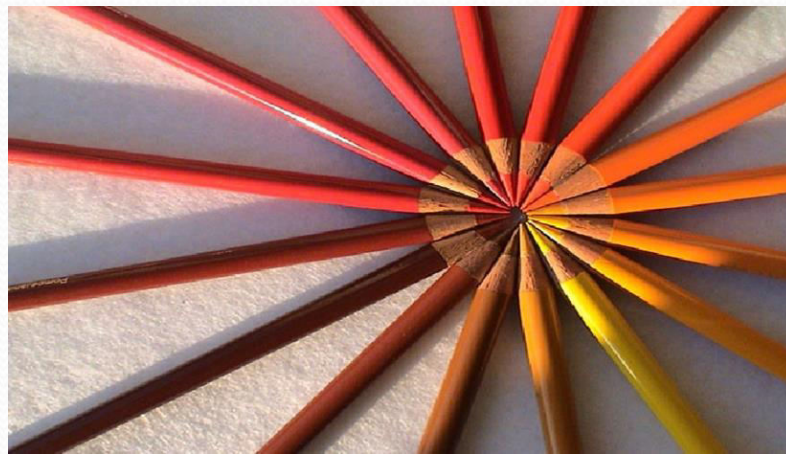


- fornire sostegno alla persona richiedente per il superamento e/o risoluzione del disagio percepito; riconoscere, osservare e comprendere i processi relazionali e sociali, promuovere autostima, autoefficacia, atteggiamento propositivo - cooperativo e stimolando le capacità di relazione e di comunicazione;
- assicurare uno spazio di ascolto e un'accoglienza basata sulla fiducia reciproca, nel completo rispetto della riservatezza e della privacy.



# Che altro si può fare?

Come possiamo raggiungere  
il Benessere Organizzativo



## Benessere e benessere organizzativo

Benessere: termine dai molteplici significati

Possibili definizioni: ??

*Benessere = buono stato di salute (Dizionario Zingarelli 1962)*

Approccio dicotomico: la salute è assenza di malattia

Quando c'è la salute?  Psicologia della salute







Istituto Zooprofilattico Sperimentale  
del Lazio e della Toscana M. Aleandri

*“la **salute** è uno stato di benessere fisico, mentale e sociale e non solamente assenza di malattia o infermità” (OMS, 1948)*

*“**Benessere** è essere bene, è assaporare il gusto delle cose, è cogliere l’emozione, è danzare la vita, è giocare il lavoro”  
(Gruppo Cantieri, Funzione Pubblica, 2000)*

Componenti **biomediche**

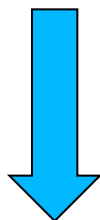
Componenti **personali**

Componenti **sociali**

Fattori del **benessere**:



Campagne di **promozione** di stili di vita salutari



Con lo scopo di costruire la salute

Salute fisica

Benessere emotivo

Aspetti sociali

*Health behaviours*

Benessere lavorativo







Istituto Zooprofilattico Sperimentale  
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

## Che cos'è il Benessere organizzativo?

«la capacità di un'Organizzazione di promuovere e mantenere il più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori, nel loro ambiente di lavoro»

Dalla protezione alla **promozione** della salute

Dagli anni 2000: indagini sul benessere

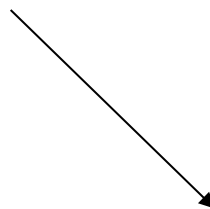


## Motivazione al lavoro e benessere organizzativo



### Fattori **estrinseci**

- guadagno
- posizione sociale
- sicurezza



### Fattori **intrinseci**

- crescita professionale
- attribuzione di significato al lavoro
- sentirsi parte di un gruppo
- riconoscimento del ruolo
- formazione
- clima organizzativo







Istituto Zooprofilattico Sperimentale  
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

## Indagine del Gruppo Cantieri (2002)

### **Benessere Organizzativo** nelle P.A.

#### **Obiettivi:**

creare un modello operativo per indagare il benessere in termini  
oggettivi

proporre **percorsi di cambiamento** per costruire il benessere nelle  
Amministrazioni





## Anno 2002: il *Laboratorio* presso 11 Amministrazioni

Le **DIMENSIONI** del Benessere:

1. Ambiente di lavoro salubre confortevole ed accogliente
2. Chiarezza obiettivi dell'organizzazione
3. Valorizzazione delle competenza
4. Ascolto dei dipendenti
5. Circolazione delle informazioni
6. Sicurezza dell'ambiente lavoro
7. La comunicazione e le relazioni interpersonali
8. Scorrevolezza operativa
9. Equità di trattamento
10. Utilità del lavoro
11. L'apertura all'innovazione tecnologica
12. Stress
13. Conflittualità
14. Contenuto e carico del lavoro del singolo







## Indicatori di benessere

- Soddisfazione per l'organizzazione
- Voglia di impegnarsi
- Sensazione di far parte di un team
- Voglia di andare al lavoro
- Elevato coinvolgimento
- Speranza di poter cambiare le condizioni negative
- Percezione di successo dell'organizzazione
- Giusto equilibrio vita privata e lavoro
- Relazioni interpersonali
- Valori organizzativi
- Immagine del management

## Indicatori di malessere

- Insofferenza nell'andare al lavoro
- Assenteismo
- Disinteresse per il lavoro
- Desiderio di cambiare lavoro
- Alto livello di pettegolezza
- Covare risentimento verso l'organizzazione
- Aggressività e nervosismo
- Disturbi psicosomatici
- Sentimento di inutilità
- Sentimento di irrilevanza
- Sentimento di disconoscimento
- Lentezza nella performance
- Confusione organizzativa
- Assenza di propositività
- Aderenza formale alle regole ed anaffettività lavorativa



## • Aspetti positivi:

- ascolto
- utilità proprio lavoro
- relazioni tra persone
- voglia impegnare energie nel lavoro
- collaborazione con i colleghi

## • Aspetti di miglioramento

- equità
- stress
- caratteristiche compiti
- confort ambienti
- chiarezza obiettivi
- valorizzazione proprio lavoro
- scarsa fiducia nel cambiamento





# ESERCITAZIONE

- Dividetevi in piccoli gruppi;
- una persona riporta un problema di lavoro, di tipo relazionale, ancora APERTO, in 15 minuti, gli altri ascoltano in silenzio, possono prendere appunti senza fare domande;
- il gruppo fa domande, l'espositore del caso risponde;
- l'espositore pone al gruppo una domanda chiara: **voglio sapere da voi ....**
- pausa di 5 minuti. Ogni partecipante al gruppo pensa a una possibile soluzione, si ritorna nel gruppo e ogni partecipante è obbligato a suggerire la sua soluzione, offrendo la sua consulenza.

# Conclusione

## *“La danza di Matisse”*



# Grazie per l'ascolto