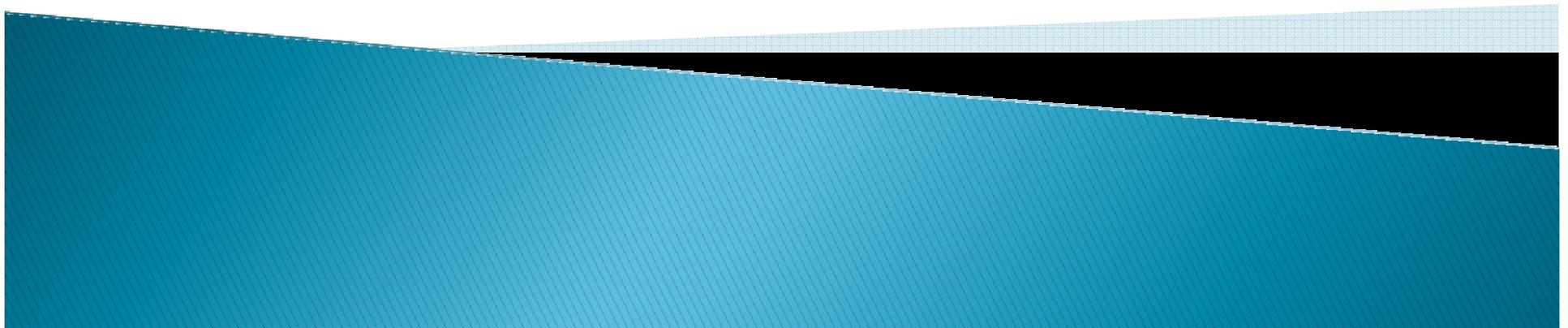


RISCHI PSICO-SOCIALI E LAVORO

Sara Vizin

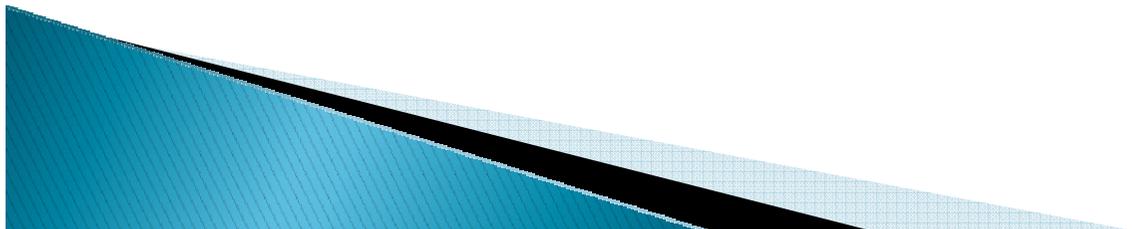
Consigliera di Fiducia,
Università degli Studi di Ferrara



IL RISCHIO

La probabilità che sia raggiunto il livello potenziale di danno nelle condizioni di impiego e/o di esposizione, nonché le dimensioni possibili del danno stesso

- ▶ Rischi per la sicurezza (responsabili di incidenti/infortuni: danni fisici in conseguenza di un impatto fisico-traumatico)
- ▶ Rischi per la salute (responsabili della compromissione dell'equilibrio biologico dei lavoratori addetti a operazioni o lavorazioni che comportano l'emissione nell'ambiente di lavoro di fattori nocivi, di natura chimica, fisica e biologica con conseguente esposizione dei lavoratori stessi)



MODELLO PSICO-SOCIALE

Abbandonando la prospettiva individuale, anche le interazioni sociali e i rapporti interpersonali possono rappresentare per le persone una fonte di stress in grado di produrre disturbi psico-fisici, al pari di altri stimoli stressogeni.

Se non gestite adeguatamente, tali interazioni possono arrecare danni psico-fisici proprio come le più note cause di stress occupazionale legate al CONTESTO e al CONTENUTO LAVORATIVO.

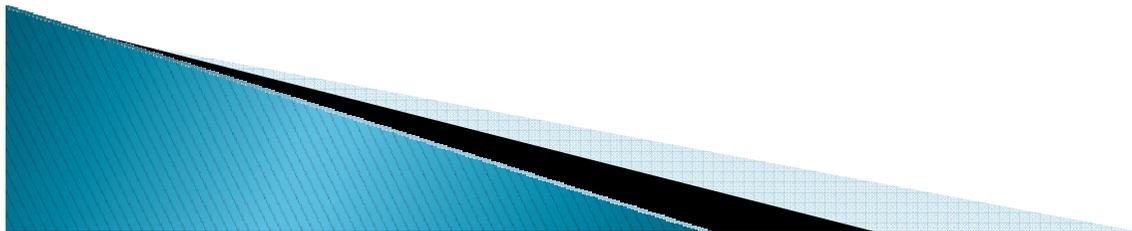
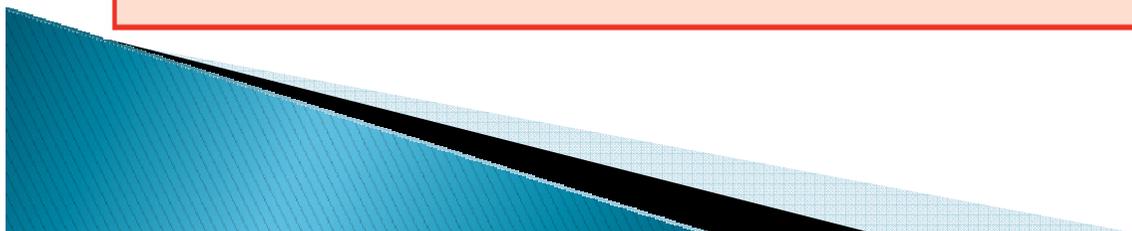


TABELLA 1 - Caratteristiche del lavoro

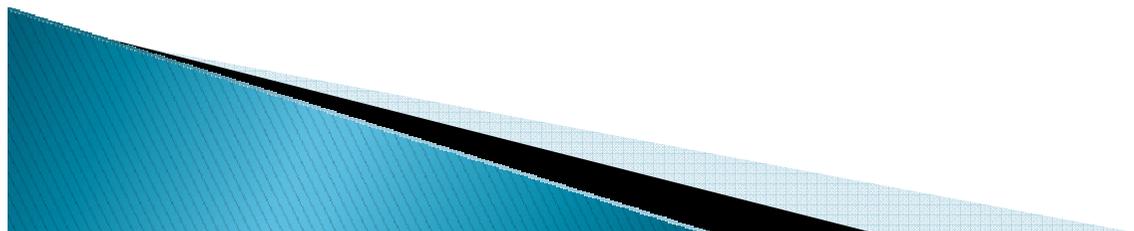
contesto lavorativo	condizioni di definizione del rischio
funzioni e cultura organizzativa	scarsa comunicazione, livelli bassi di sostegno per la risoluzione dei problemi e per lo sviluppo personale
ruolo nell'ambito dell'organizzazione	ambiguità e conflitto di ruolo
evoluzione della carriera	incertezze o fasi di sviluppo di carriera, promozioni insufficienti o eccessive, retribuzione bassa, insicurezza dell'impiego
autonomia decisionale e controllo	partecipazione ridotta al processo decisionale, mancanza di controllo sul lavoro
rapporti interpersonali sul lavoro	isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto interpersonale
interfaccia casa-lavoro	richieste contrastanti tra casa e lavoro, scarso sostegno in ambito domestico
contenuto del lavoro	
ambiente e attrezzature di lavoro	problemi inerenti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture e attrezzature di lavoro
pianificazione dei compiti	monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, sottoutilizzo delle capacità
carico e ritmo di lavoro	carico di lavoro eccessivo o ridotto, mancanza di controllo sul ritmo, livelli elevati di pressione in relazione al tempo
orario di lavoro	lavoro a turni, orari di lavoro senza flessibilità, imprevedibili o lunghi



NUOVI FATTORI DI RISCHIO

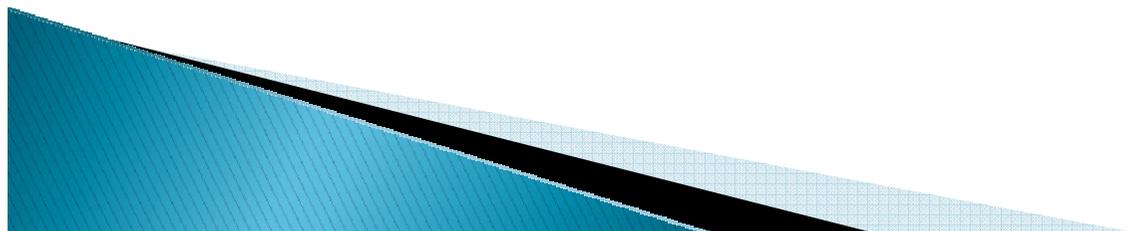
I fattori di rischio psico-sociale rappresentano disfunzioni nelle interazioni di tipo ergonomico, organizzativo e psicologico che possono produrre danni sia per la salute psico-fisica che per la sicurezza.

Accanto ai rischi tradizionali, tali rischi trasversali stanno diventando una delle principali cause di alterazione della salute per la persona e per l'organizzazione.



RISCHI PSICO-SOCIALI

L'insieme delle variabili organizzative, gestionali, ambientali e relazionali che possono causare un danno psicologico, sociale o fisico alle persone nonché determinare effetti negativi in termini di efficienza e di immagine a livello organizzativo, economico, sociale e ambientale.

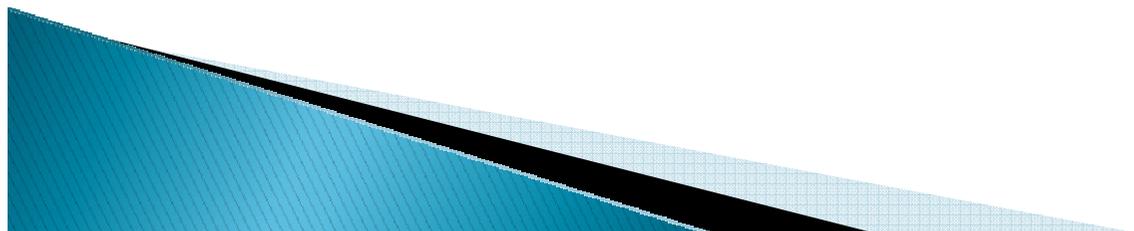


RISCHI PSICO-SOCIALI

Interazione tra le caratteristiche e il contesto del lavoro e le caratteristiche soggettive del lavoratore.

I comportamenti individuali agiti nel contesto lavorativo sono il risultato di una personalità in interazione con il proprio ambiente:

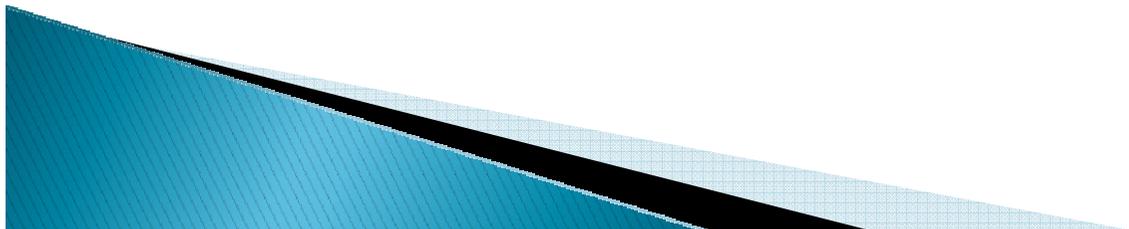
$$C = f(P * A)$$



RISCHI PSICO-SOCIALI

Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute del Lavoratore ha individuato alcune categorie di rischi:

- ▶ utilizzo di forme di contratti di lavoro precari, incertezza/insicurezza del lavoro stesso
- ▶ forza lavoro sempre più vecchia (poco flessibile e poco adattabile) per mancanza di adeguato turnover
- ▶ alti carichi di lavoro, con conseguenti pressioni sui lavoratori
- ▶ tensione e coinvolgimento emotivo elevati
- ▶ interferenze e squilibrio fra lavoro e vita privata



CONSEGUENZE DEI NUOVI RISCHI

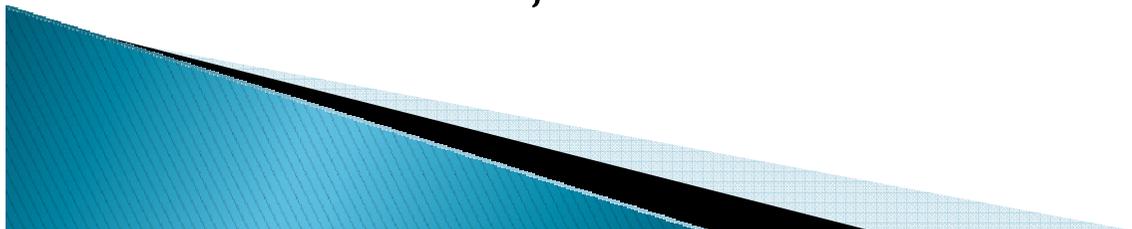
Dai rischi psico-sociali possono derivare importanti conseguenze negative relative a:

- ▶ **Persona**

demotivazione, disinvestimento affettivo, malessere psicologico e psico-fisico

- ▶ **Organizzazione**

assenteismo, turn over, incidenti e infortuni, basso rendimento, conflittualità

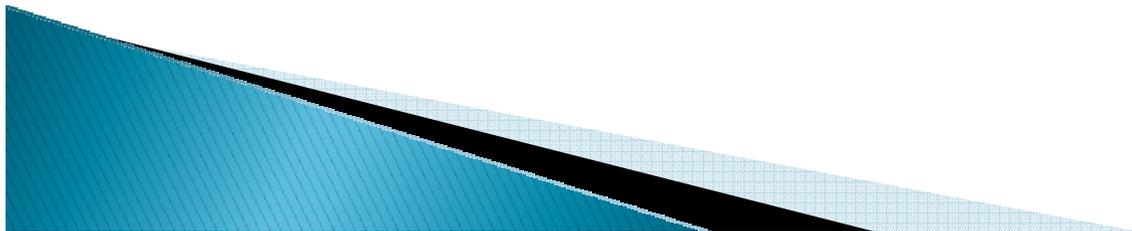


CONSEGUENZE DEI NUOVI RISCHI

Il benessere organizzativo rappresenta la capacità dell'organizzazione di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori.

Multidimensionalità:

tale benessere viene determinato e influenzato da fattori individuali, di gruppo, organizzativi e sociali.

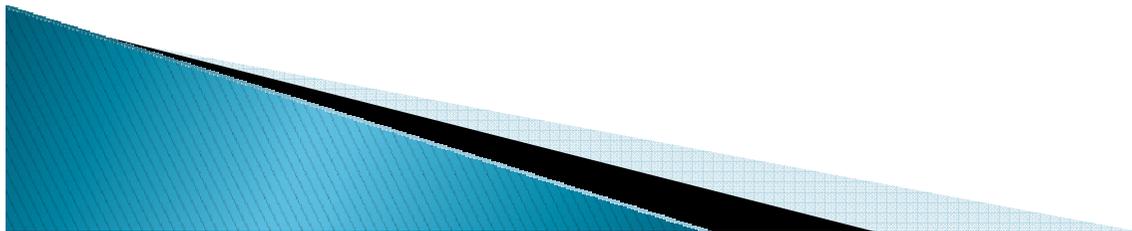


COSTRITTIVITA' ORGANIZZATIVA

Circolare INAIL n. 71 del 17 dicembre 2003

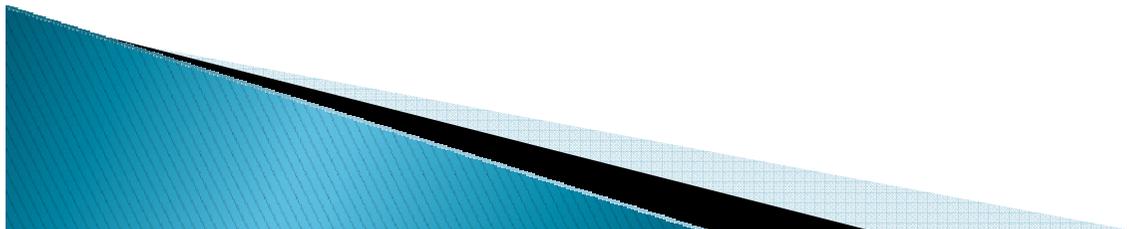
‘I disturbi psichici possono essere considerati di origine professionale solo se sono causati, o concausati in modo prevalente, da specifiche e particolari condizioni dell’attività e dell’organizzazione del lavoro’.

Riduzione degli spazi di decisione individuale indotta da incongruenti scelte organizzative, che introducono elementi di sofferenza emotiva nello svolgimento della funzione lavorativa.



COSTRITTIVITA' ORGANIZZATIVA

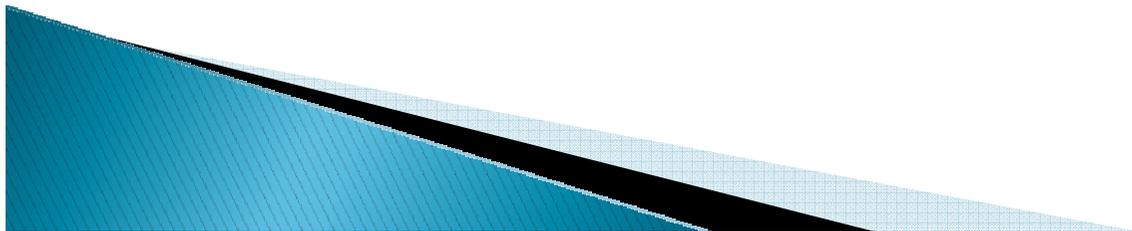
- ✓ marginalizzazione dall'attività lavorativa
- ✓ svuotamento delle mansioni
- ✓ mancata assegnazione dei compiti lavorativi (inattività)
- ✓ mancata assegnazione degli strumenti di lavoro
- ✓ ripetuti trasferimenti ingiustificati
- ✓ prolungata attribuzione di compiti dequalificanti/eccessivi
- ✓ impedimento sistematico e strutturale all'accesso a notizie
- ✓ inadeguatezza delle informazioni inerenti l'attività di lavoro
- ✓ esclusione rispetto ad iniziative formative/di aggiornamento
- ✓ esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo



STRESS OCCUPAZIONALE

Squilibrio tra le capacità/risorse individuali e le richieste provenienti dall'ambiente (organizzazione).

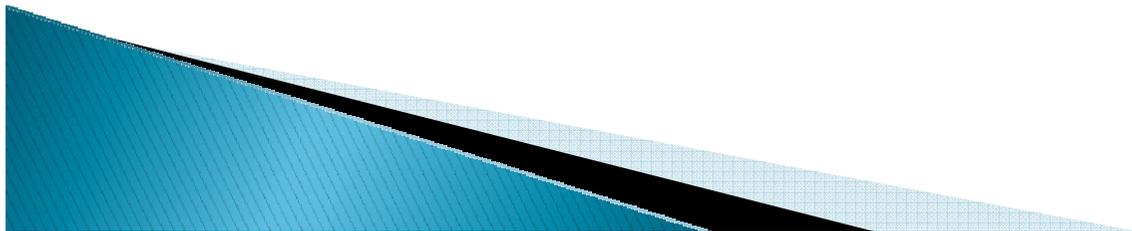
Sulla base di intensità/durata degli stimoli e caratteristiche del soggetto, tale tensione può risolversi in senso positivo, con esiti utili per l'individuo e per l'organizzazione, oppure in senso negativo se la risposta adattiva diventa disfunzionale e se l'individuo percepisce discrepanza cognitiva.



STRESS OCCUPAZIONALE

Si sviluppa attraverso 3 fasi:

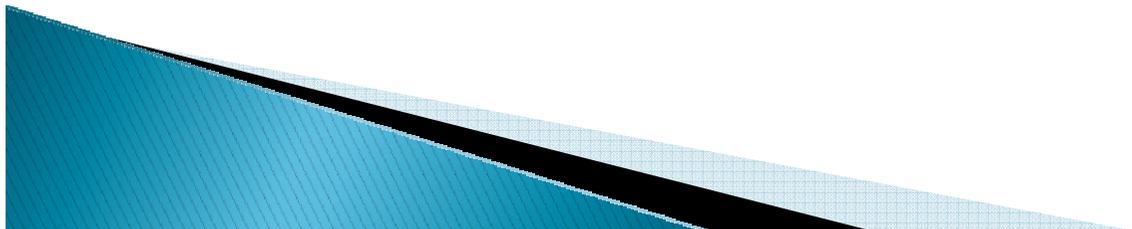
- 1) ALLARME, percezione di potenziali fonti di tensione nell'ambiente (stressor)
- 2) RESISTENZA, produzione di risposte fisiologiche, psicologiche e comportamentali di tensione
- 3) ESAURIMENTO, possibile determinazione di gravi conseguenze, a breve, medio o lungo termine sia individuali che organizzative



STRAINING

Situazione di stress forzato sul posto di lavoro in cui la vittima subisce almeno un'azione che produce conseguenze negative sulla persona o nell'ambiente lavorativo.

Insieme negativo degli effetti/risposte che le fonti di stress presenti nei contesti lavorativi e organizzativi possono produrre nella persona interagendo con variabili di ordine individuale, ambientale e sociale.



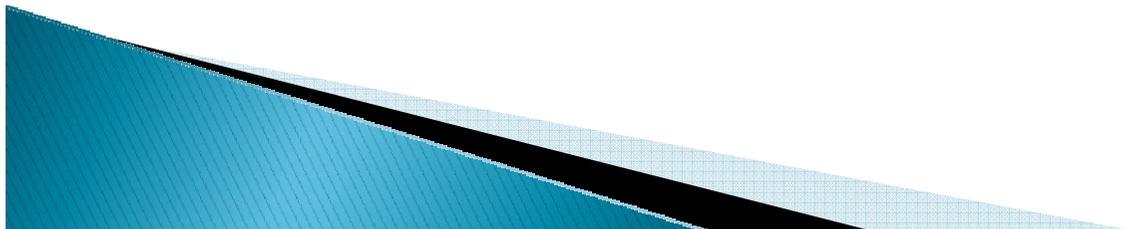
STRAINING

- ▶ Risposte fisiologiche

problemi al sistema cardio-vascolare, ictus, infezioni, ipersensibilità, cancro, ulcera, esaurimento nervoso, asma bronchiale, eczemi, disturbi muscolo-scheletrici

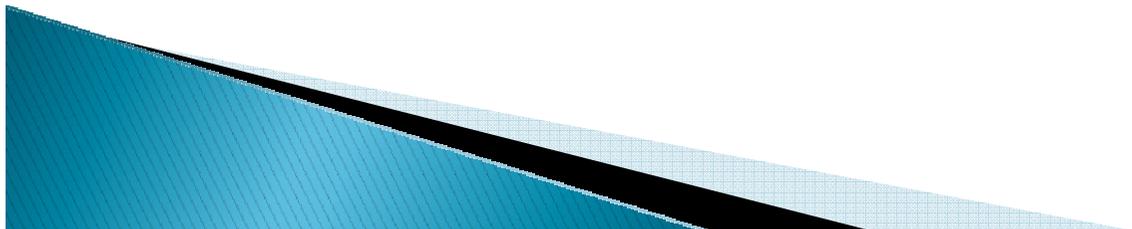
- ▶ Risposte comportamentali

- riduzione della performance, turnover, assenteismo, incidenti sul lavoro, cali di produttività
- abuso di alcol, tabacco e sostanze psicoattive



STRAINING

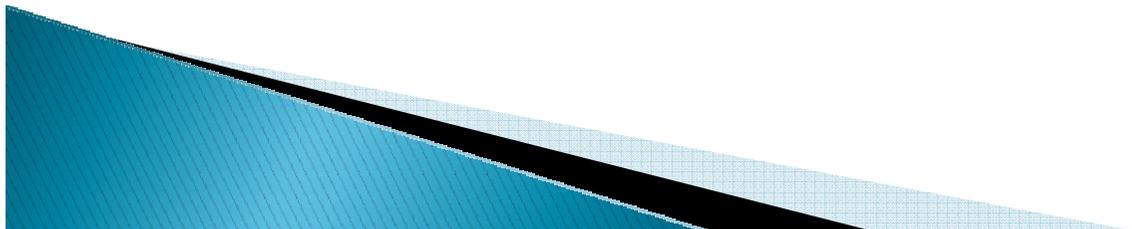
- ▶ Risposte psicologiche
 - ansia
 - fatica cronica o patologica
 - depressione
 - riduzione dell'autostima e della fiducia in se stessi
 - diminuzione della motivazione
 - esaurimento emotivo
 - insoddisfazione lavorativa
 - disimpegno verso l'organizzazione
 - aggressività/violenza fisica



BURN OUT

Risposta individuale ad una situazione lavorativa percepita come stressante e nella quale l'individuo non dispone di risorse e di strategie comportamentali e cognitive adeguate a fronteggiarla.

I cambiamenti di atteggiamento e di comportamento attivano una fuga psicologica e una relazione di distacco con l'utente.



BURN OUT

- ▶ **Deterioramento/esaurimento emotivo**

manca di energia necessaria per affrontare la realtà quotidiana, prevalenza di apatia e distacco emotivo

- ▶ **Mancanza di adattamento/depersonalizzazione**

distacco e ostilità, tentativo di sottrarsi al coinvolgimento, limitando la qualità e la quantità degli interventi professionali

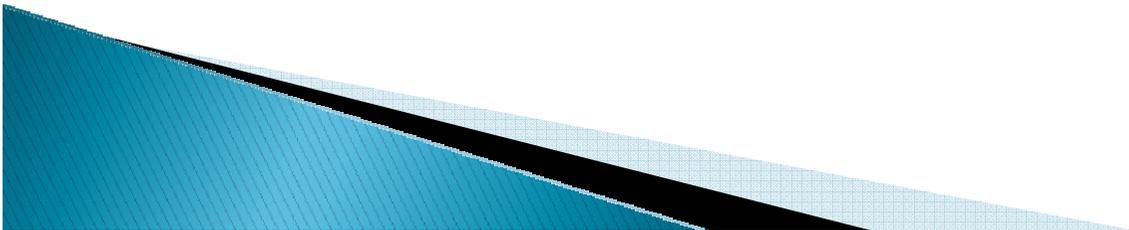
- ▶ **Deterioramento dell'impegno professionale**

sentimento di fallimento professionale dovuto alla percezione della propria inadeguatezza al lavoro, alla consapevolezza dell'intolleranza e del disinteresse verso le esigenze degli altri e ai conseguenti sentimenti di colpa per la perdita di efficacia e di competenza nella relazione con l'utente



MOBBING

*Terrore psicologico sul posto di lavoro:
comunicazione ostile e non etica
diretta in modo sistematico
da uno o più individui
solitamente verso un singolo individuo,
il quale a causa di ciò si trova
in una posizione indifesa
e di impossibilità a ricevere aiuto,
essendo costretto in quella posizione
da continue azioni mobbizzanti.*

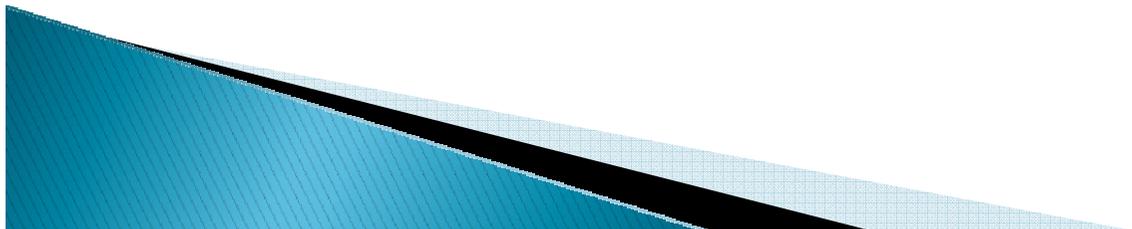


MOBBING

Le diverse cause sono riconducibili sia a componenti individuali che organizzative.

Aspetti caratterizzanti:

- ▶ intenzionalità dell'aggressore nella vessazione
- ▶ percezione soggettiva della vittima
- ▶ asimmetria della relazione di potere
- ▶ durata e frequenza delle azioni vessatorie.

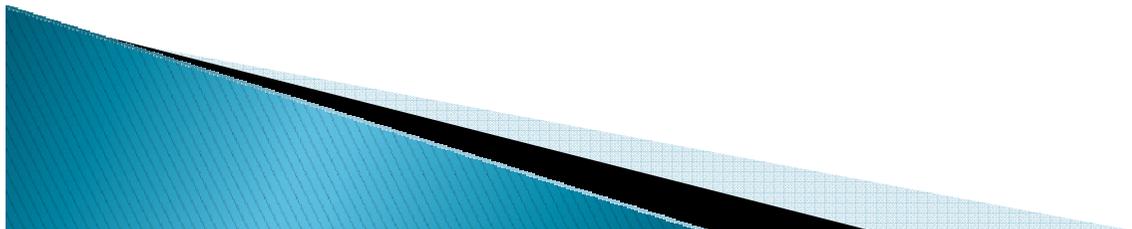


CODICE DI CONDOTTA PER LA TUTELA DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA PER LA PREVENZIONE E LA LOTTA CONTRO IL MOBBING, LE MOLESTIE SESSUALI E MORALI

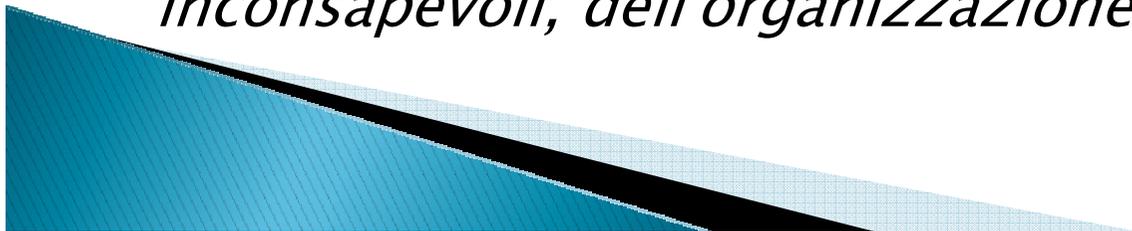
▶ ART. 1 – DICHIARAZIONI DI PRINCIPIO

L'Università degli Studi di Ferrara:

- a) riconosce il diritto irrinunciabile dei soggetti che operano nell'Ateneo di essere trattati con dignità, di essere tutelati nella propria libertà personale e di vivere in un ambiente di lavoro sereno e favorevole a relazioni e comunicazioni interpersonali improntate al reciproco rispetto



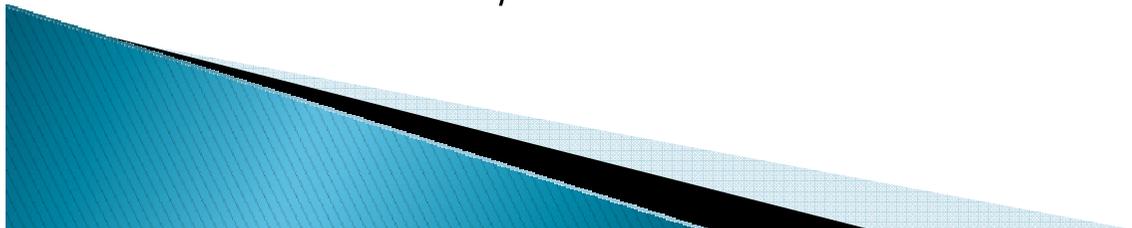
- b) considera il benessere psicofisico e la serenità psicologica nei luoghi di lavoro come fattori strategici, sia per l'organizzazione che per la gestione delle risorse umane
- c) si impegna a perseguire accertati comportamenti prevaricatori o persecutori tali da provocare disagio e malessere psicofisico, applicando nei confronti degli autori di mobbing il presente Codice
- d) si impegna a promuovere il benessere organizzativo, ovvero ad "*eliminare cause organizzative, carenze di informazione e di direzione*" che possano favorire l'insorgere di conflitti e disagio psicologico, determinando il cosiddetto mobbing organizzativo, inteso come *malessere derivante da disfunzioni strutturali, anche inconsapevoli, dell'organizzazione del lavoro.*



CODICE DI CONDOTTA PER LA TUTELA DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA PER LA PREVENZIONE E LA LOTTA CONTRO IL MOBBING, LE MOLESTIE SESSUALI E MORALI

▶ ART. 2 – DEFINIZIONI

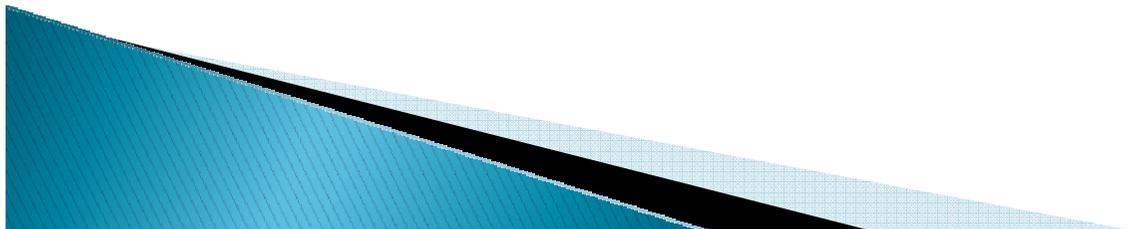
Per mobbing si intende l'insieme di pratiche persecutorie, vessazioni e abusi morali o psichici perpetrati in modo sistematico, iterativo e intenzionale, con specifico intento afflittivo e con ratio discriminatoria, nei confronti di coloro che lavorano e/o studiano nell'Università



CODICE DI CONDOTTA PER LA TUTELA DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA PER LA PREVENZIONE E LA LOTTA CONTRO IL MOBBING, LE MOLESTIE SESSUALI E MORALI

▶ ART. 2 – DEFINIZIONI

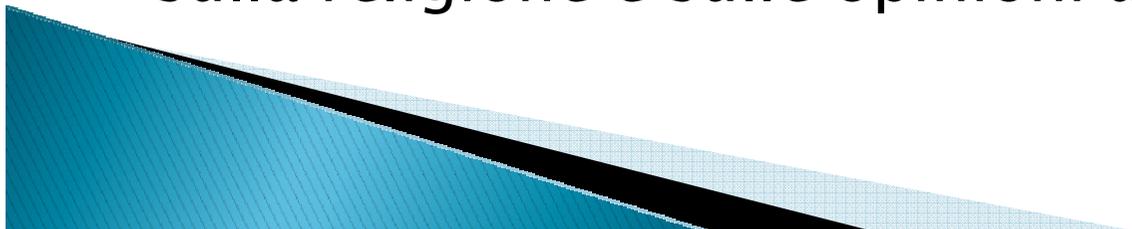
Per molestia sessuale si intende ogni atto o comportamento indesiderato, anche verbale, a connotazione sessuale arrecante offesa alla dignità e alla libertà della persona che lo subisce, ovvero che sia suscettibile di creare ritorsioni o un clima di intimidazione nei suoi confronti



CODICE DI CONDOTTA PER LA TUTELA DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA PER LA PREVENZIONE E LA LOTTA CONTRO IL MOBBING, LE MOLESTIE SESSUALI E MORALI

▶ ART. 2 – DEFINIZIONI

Per molestia morale si intende ogni comportamento ostile, diretto contro un individuo, fisicamente o psicologicamente suscettibile di creare un ambiente non rispettoso, umiliante o lesivo dell'integrità psicofisica della persona come pure la discriminazione di genere e quella fondata sull'appartenenza etnica, sulla religione e sulle opinioni anche politiche



SPORTELLO DI ASCOLTO_come, dove

CONTATTO

- ▶ via mail
(indirizzo di posta elettronica mobbing@unife.it)
- ▶ via telefono
(numero telefonico dedicato 0532 293109)

SEDE

- ▶ IUSS, via delle Scienze 41 /b

