

La Società Italiana di Psicologia per lo Sviluppo Sociale SIPISS
è lieta di invitarvi al

.Sipiss..
Società Italiana di Psicoterapia Integrata per lo Sviluppo Sociale

I° CONVEGNO NAZIONALE

LO STRESS OCCUPAZIONALE E I RISCHI PSICOSOCIALI

LE PERSONE AL CENTRO DELLE ORGANIZZAZIONI

26 novembre 2009

ore 9.00

Palazzo delle Stelline

C.so Magenta, 61

Milano

PROGRAMMA

ore 9.00 - *Registrazione*

ore 9.30

Presentazione del I Convegno nazionale Stress Occupazionale e Rischi Psicosociali - Apertura dei lavori - F. Sinibaldi

ore 9.50

Quando si può parlare di stress occupazionale? La ricerca Sipiss - G. Ferrari

ore 10.30

Corporate Social Responsibility: un ingrediente della ricetta De Cecco antistress - G. Di Cecco

ore 10.50

Stress, Fattori di rischio e Benessere nelle Organizzazioni - W. Levati

ore 11.10 - *Coffee-break*

ore 11.30

Dal Malessere al Benessere: il ruolo della Leadership - T. Prestipino

ore 11.50

Lo stress lavorativo davanti ai Giudici del lavoro - F. Daverio

ore 12.10

Dibattito e Tavola Rotonda

ore 13.00 - *Chiusura lavori*

Main sponsor

Centro
Clinico
Specialistico **FerrariSinibaldi®**

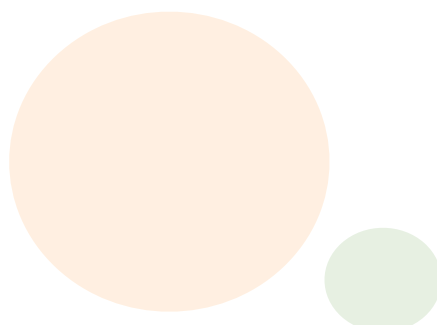


Con il patrocinio di



.Sipiss..





atti del convegno



1° CONVEGNO NAZIONALE

LO STRESS

OCCUPAZIONALE E I

RISCHI PSICOSOCIALI

LE PERSONE AL CENTRO DELLE ORGANIZZAZIONI

26 novembre 2009

Palazzo delle Stelline

Milano



Frame. Lo scenario, le prospettive.

Presentazione del 1° Convegno Nazionale “Lo Stress Occupazionale e i Rischi Psicosociali”

Dott. Fabio Sinibaldi

Socio fondatore del Centro FerrariSinibaldi

“Lo Stress Occupazionale e i Rischi Psicosociali - Le persone al centro delle organizzazioni”, rappresenta il primo Convegno a carattere Nazionale centrato interamente sul tema dello stress derivato dal contesto lavorativo e sui rischi presenti sui / nei luoghi di lavoro.

Il Convegno intende aprire un dibattito sul tema evidenziando i rischi per la salute che concretamente lo stress implica, le ricadute sul benessere, sulla produttività aziendale e sulle relazioni che permeano i contesti lavorativi.

Il convegno si propone come un'occasione per focalizzare il fenomeno dello stress occupazionale e dei rischi psicosociali, con l'obiettivo di fare chiarezza su quando e come si determinino le condizioni per poter parlare di stress occupazionale. Si tratta, infatti, di un tema attuale e molto dibattuto, proprio perché spesso non vengono poste le corrette premesse per inquadrarne gli elementi centrali.

Questo Convegno, che vuole essere il primo appuntamento di un evento istituzionale con cadenza annuale, si pone come punto di riferimento per gli operatori di settore e per le istituzioni coinvolte sui temi del lavoro e della salute.

Il fenomeno “stress” può essere esplorato da molti punti di vista, questi si possono articolare lungo un continuum che trova da un lato il versante soggettivo dell'individuo, dall'altro il versante plurale dell'organizzazione stessa del lavoro e del macro contesto sociale.

Nell'intento di fornire le molteplici chiavi di lettura del fenomeno, troviamo sul tavolo dei relatori differenti figure professionali che portano il loro contributo ed esperienze.

Tra i temi prioritari da esplorare in questa prima edizione del convegno è stato identificato quello relativo alla comprensione del perché lo stress lavoro correlato sia in aumento. Infatti già da tempo ci si occupa di queste dinamiche ma, nonostante le misure preventive, l'aumento dei corsi di formazione, l'utilizzo delle tecnologie a servizio della comunicazione e del lavoro procedurale, lo stress aumenta in modo costante. Si tratta quindi di capire cos'è cambiato nelle organizzazioni sociali e negli individui.

.Sipiss..

Il punto di partenza è costituito da un'approfondita ricerca realizzata dalla Sipiss - *Società Italiana di Psicoterapia Integrata per lo Sviluppo Sociale* - su un campione di 2000 dipendenti di aziende italiane nel corso degli ultimi anni al fine di evidenziare i reali processi di sviluppo o riduzione di stress in ambiente lavorativo. I risultati della ricerca sono estratti dal libro "Stressati Sul Lavoro - *La domanda di assistenza psicologica nelle aziende*" (a cura di) G. Ferrari, F. Sinibaldi, V. Penati, A. Girard, Edizioni FerrariSinibaldi e vengono esposti dal **Dott. Giuseppe Ferrari, Presidente della Sipiss**.

Seguono approfondimenti di diversi professionisti del settore in grado di rileggere il fenomeno dello stress lavorativo e dei rischi psicosociali dandone una chiave di lettura originale in funzione del proprio ruolo e delle proprie competenze, allargandone le prospettive.

Un tema che si presta ad interessanti approfondimenti riguarda le modalità e gli ambiti elettivi per fare prevenzione rispetto allo stress lavorativo, nell'organizzazione stessa del lavoro.

A tal proposito interviene il **Prof. William Levati**, fornendo una lettura organizzativa dello stress, mentre il **Prof. Tommaso Prestipino** esplora il collegamento esistente tra il benessere del lavoratore e le relazioni e ruoli che esistono nel suo contesto di lavoro, in primis con la figura leader di riferimento (il capo).

Un ulteriore contributo viene fornito dalla **Dott.ssa Di Cecco**, la quale porta la sua esperienza maturata in **De Cecco**, ricoprendo il ruolo di Responsabile SA8000. La dottoressa, presentando alcuni progetti afferenti alla Corporate Social Responsibility, rivela "L'ingrediente della Ricetta De Cecco antistress".

In conclusione l'**Avv. Fabrizio Daverio** fornisce una chiave di lettura particolare del fenomeno, evidenziando gli aspetti legali e prettamente giuridici. Viene, quindi, affrontata la dinamica che collega lo stress ad esigenze di natura sia gestionale che normative, vengono chiariti molti aspetti dell'attuale quadro normativo e delle responsabilità dei datori di lavoro, ma anche dei lavoratori stessi. Vengono anche riportati alcuni casi di controversie esposte davanti al Giudice del lavoro.

In conclusione agli interventi si apre la tavola rotonda. Molte le questioni dibattute e le domande poste dal pubblico, ad evidenziare l'interesse verso le tematiche trattate. Quel che emerge come un qualcosa di condiviso è una difficoltà riscontrata nel tentativo di individuare cause univoche dello stress.

Piuttosto, suggerisce il dott. **Fabio Sinibaldi**, diventa più importante partire "a monte" e tentare di individuare rischi oggettivi e specifici, presenti in determinati contesti di lavoro. Lo spostamento da un lato prettamente soggettivo ed individuale a uno oggettivo e plurale, si ribadisce ancora una volta, è quello che permette di andare incontro alle esigenze espresse dalla normativa con il d.lgs 106/2009 nell'ambito della prevista valutazione dei rischi.

Proprio questo è il presupposto del SSR Model (Social Stress Risk Model) elaborato dal Centro FerrariSinibaldi, di cui fa cenno il Dott. Fabio Sinibaldi introducendo poi ai lavori del convegno.

Focus on

SSR Model

In breve, il Modello nato a partire da una ricerca psico-sociale è in grado di definire il rischio collegato allo stress partendo da una osservazione oggettiva dei luoghi in cui i lavoratori vivono e svolgono le proprie mansioni. Il Modello elaborato permette di individuare i fattori potenzialmente critici e di valutarne il peso in funzione del contesto lavorativo di riferimento.

Dall'esperienza del Centro FerrariSinibaldi nel campo della ricerca e dell'attività clinica, nasce un modello di Valutazione Rischi Psicosociali in grado di mappare, identificare e indicizzare tutte le fonti di rischio per l'insorgenza dello stress. Il Modello è applicabile in qualsiasi contesto lavorativo ed è in linea con la normativa vigente e le attuali linee guida internazionali.

Alla base del Modello SSR (Social Stress Risk) risiede una concezione multifattoriale dello stress, identificato come fenomeno psico-sociale, per il quale possono non esistere fattori univoci di causa, ma elementi ricorrenti e riconducibili al contesto con il quale l'individuo interagisce.

Il SSR Model è stato validato tramite una ricerca psico-sociale

condotta dagli specialisti del Centro durata 2 anni che ha visto coinvolte più di 5000 persone occupate in differenti settori e con mansioni diverse. L'aspetto cruciale della ricerca risiede nell'identificazione di nove ambienti di lavoro, che descrivono e raggruppano tutte le categorie professionali, intendendo con il termine ambiente la totalità del contesto sociale, relazionale, emotivo e fisico che circonda la persona al lavoro.

La tipologia di Ambiente, così definito, è in grado di raggruppare in sé elementi di similarità che permettono di descrivere intere categorie professionali e caratterizzarle dal punto di vista dello stress lavoro correlato. Non è il tipo di lavoro o di mansione che ha un ruolo predominante bensì le caratteristiche del contesto fisico, relazionale e culturale in cui esso si svolge.

Il SSR Model comprende linee guida di intervento e prevenzione, la mappatura di 38 fattori di rischio raggruppati in 5 macro categorie (Comunicazione, Relazione, Ruolo/Responsabilità, Ambiente, Ecologia Personale), una loro indicizzazione (SSR Index) e una loro declinazione nei nove Ambienti (Ufficio - Cantiere - Magazzino - Viaggio - Negozio - Laboratorio - Produzione - Scuola - Sanità).

Tabella 1

AMBIENTE		UFFICIO	
AMBIENTE	FATTORI DI RISCHIO	SSR	INDICATORE
COMUNICAZIONE	Comunicazione Capo-Subordinato - Si intende l'insieme di comunicazioni che il collaboratore ha con il proprio superiore funzionale e gerarchico diretto. I contesti in cui si realizza sono riunioni, colloqui informali, momenti di feedback. La comunicazione capo-subordinato è da intendere come scambio verbale ma anche scambio di mail, telefonate, fax.	5	Subordinato stressato, Aumento del tasso di turnover, Tasso di infortunio, Tasso assenteismo, Sussistenza di guasti.
	Comunicazione tra colleghi - Si intende la comunicazione tra colleghi con medesimo ruolo, medesimo livello gerarchico. Possono essere colleghi che operano nello stesso ufficio ma anche colleghi che operano in uffici diversi.	3	Subordinato stressato, Perseveranza fenomeno, Tasso di assenteismo, Tasso di turnover.
	Comunicazione con esterni - Si intende la comunicazione con clienti esterni, fornitori, partner commerciali. La comunicazione con l'esterno è da intendere come scambio verbale ma anche scambio di mail, telefonate, fax.	5	Subordinato stressato, Aumento del tasso di turnover, Tasso di infortunio, Tasso di assenteismo, Tasso di turnover.
	Comunicazione istituzionale - Include la costruzione della reputazione e della immagine aziendale, i comunicati ufficiali, i rapporti, le relazioni, gli affari e gli accordi commerciali.	3	Definizione di valutazione, Valori personali, Tolleranza.
	Comunicazione obiettivi lavorativi - Comprende la realtà del lavoro, gli obiettivi che devono essere perseguiti, i processi sociali obiettivi quantificati e qualitativi.	5	Tasso di turnover, Tasso di assenteismo, Tasso di infortunio, Tasso di turnover, Tasso di turnover.
	Strumenti di comunicazione - Si intendono tutti quegli strumenti che i dipendenti possono usare o che hanno a disposizione. Sono inclusi i diversi modi con cui viene realizzata la comunicazione (verbale, scritto, mail, fax, telefono, telefono).	5	Tasso di turnover, Tasso di assenteismo, Tasso di infortunio, Tasso di turnover.
	Comunicazione non verbale - Si intendono le componenti non verbali della comunicazione: postura, gestualità, tonalità della voce, prosodia, prosodia .	4	Integrità, Valori personali, prosodia .
	Linguaggio condiviso - Si intende il linguaggio specifico di ogni realtà lavorativa, che si definisce in termini di specificità del contesto.	5	Subordinato di valutazione, Tolleranza, Sussistenza.

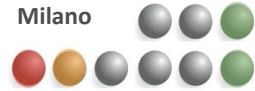
LO STRESS OCCUPAZIONALE E I RISCHI PSICOSOCIALI

LE PERSONE AL CENTRO DELLE ORGANIZZAZIONI

26 novembre 2009

Palazzo delle Stelline

Milano



“Quando si può parlare di stress occupazionale?”

Dott. Giuseppe Ferrari

Presidente SIPISS - Società Italiana di Psicoterapia Integrata per lo Sviluppo Psicosociale

La tipologia di utenti che si sono rivolti al servizio di consulenza psicologica nel corso degli ultimi due anni si è dimostrata molto variegata, così come variegata sono state le domande, afferenti sia alla sfera personale che a quella lavorativa. Il numero delle consultazioni ha raggiunto quota 2000, con differenti tipologie di richieste.

In questo capitolo forniremo un quadro riassuntivo della tipologia dell'utenza suddividendolo per categorie professionali, età, sesso e tipologia di domanda.

Per quanto riguarda la variabile sesso, possiamo riscontrare una distribuzione abbastanza omogenea, con un'affluenza prevalentemente maschile (58%) rispetto a quella femminile (42%).

A tal proposito è da tener presente il fatto che la tipologia di utenti del campione di riferimento è esclusivamente di lavoratori e che, questi, secondo i dati a nostra disposizione, sono percentualmente più uomini che donne.

Nel *Grafico 1*, troviamo una distribuzione del campione di utenti secondo la variabile età.

Identifichiamo quattro fasce di età:

- < 25 anni
- 25 - 34 anni
- 35 - 44 anni
- > 45 anni

La fascia che maggiormente si è rivolta allo psicologo è quella tra i 35 e 44 anni, mentre quella che meno ha usufruito delle consultazioni è quella al di sotto dei 25 anni. La motivazione più intuitiva di tale distribuzione fa riferimento all'età lavorativa. Si presuppone che il dato sia strettamente correlato al fatto che la maggior parte di lavoratori è ascrivibile alla fascia di età tra i 35 - 45 anni, allo stesso modo sono pochi coloro che lavorano e che hanno meno di 25 anni.

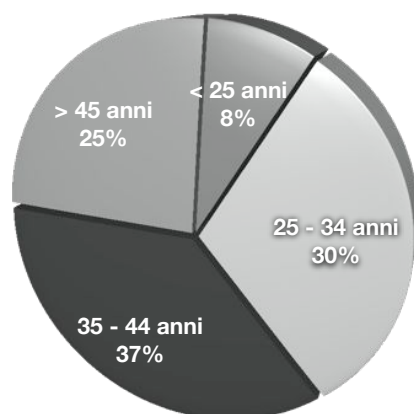


Grafico 1. Divisione del campione di utenza per fasce di età

Nella *Tabella 1.* e nel *Grafico 2.* riportiamo la distribuzione del campione per tipologia di lavoro svolto. Nell'intento di categorizzare in modo più significativo possibile individuiamo 4 tipologie di lavoro: liberi professionisti, manager, impiegati, operai.

Tipologia di lavoro	N di utenti	%
LIBERI PROFESSIONISTI	100	5%
MANAGER	600	30%
IMPIEGATI	900	45%
OPERAI	400	20%
<i>totale</i>	2000	100%

Tabella 1. Divisione del campione di utenza per tipologia di lavoro

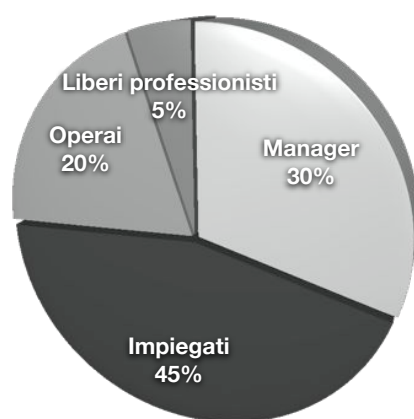


Grafico 2. Divisione del campione di utenza per tipologia di lavoro

Incrociando la variabile “Tipologia di lavoro” con la variabile “sesso” è possibile sottolineare una distribuzione disomogenea, in particolar modo per la categoria dei “Liberi professionisti” e degli “Operai”. In *Tabella 2.* è possibile osservare i dettagli della distribuzione.

Tipologia di lavoro	M		F		tot
	n	%	n	%	
LIBERI PROFESSIONISTI	63	63%	37	37%	100
MANAGER	306	51%	294	49%	600
IMPIEGATI	529	58,7%	371	41,3%	900
OPERAI	262	65,5%	138	35,5%	400
<i>totale</i>	1160	58%	840	42%	2000

Tabella 2. Tipologia di tipologia di lavoro x variabile sesso

Un aspetto significativo che fornisce un'ulteriore lettura ai dati raccolti e alla tipologia di servizio offerto, è la distinzione tra le richieste di un'unica consultazione e quelle che da un primo incontro hanno portato ad un secondo incontro, fino ai casi in cui il primo contatto ha introdotto l'utente in un percorso di terapia vero e proprio.

Possiamo distinguere, a fini descrittivi, tre tipologie, illustrate anche in *Tabella 3*:

- un solo contatto (colloquio telefonico o incontro)
- un primo contatto telefonico e un secondo incontro "vis a vis"
- un primo contatto e seguenti incontri con lo psicologo

Tipologia di consulenza	N di utenti	%
UN SOLO CONTATTO	1520	76%
DUE INCONTRI	427	21,35%
TERAPIA	53	2,65%
<i>totale</i>	2000	100%

Tabella 3. Distribuzione delle tipologie di consulenza in percentuale

Quel che risulta particolarmente interessante è che solo in una piccola percentuale di casi è stato necessario un secondo incontro e ancor meno una terapia vera e propria.

Questo elemento conferma il fatto che la domanda di assistenza psicologica in ambito lavorativo, è per lo più di tipo "consulenziale" e "colloquiale", fa riferimento ad un preciso momento in cui l'individuo "non ce la fa più" a causa di uno specifico evento scatenante o a causa del ripetersi di più eventi nel tempo.

La richiesta di sostegno, sottende un atteggiamento proattivo del soggetto che, pur essendo "logorato" da una situazione "stressante", è alla ricerca di soluzioni alternative.

La risposta a questa tipologia di domanda è una risposta specifica, che include sia aspetti afferenti all'esperienza psicoterapeutica, sia tecniche e metodologie orientate a ridurre il disagio dell'utente, che può riguardare la sfera personale o professionale, nel rispetto dei suoi obiettivi di lavoratore.

Solo in determinate circostanze un momento difficile e particolarmente stressante si può trasformare in una vera e propria malattia, per la quale si rende necessario un percorso terapeutico, come strumento per raggiungere gli obiettivi lavorativi e per superare il disagio personale e le ricadute sulla dimensione lavorativa.

Distribuzione dell'utenza

Sulla base della nostra esperienza nei servizi di assistenza psicologica ai dipendenti, è stato possibile individuare delle categorie che riproducessero le principali ragioni che hanno portato i dipendenti a usufruire del servizio.

La categorizzazione si basa sulla domanda, ossia su quello che le persone hanno portato al consulente in occasione del primo contatto. In questa sede, infatti, il nostro obiettivo non è quello di fornire interpretazioni o diagnosi della domanda dell'utenza, in quanto alla base di ogni problematica portata vi è una spiegazione del tutto personale che dipende dall'unicità di ciascun individuo e dalle esperienze che egli ha vissuto. Sappiamo che una sintomatologia somatica può celare difficoltà dovute all'eccessivo controllo oppure che un umore depresso sia il sintomo di un disturbo narcisistico di personalità, e così via potremmo proseguire con gli esempi. Tuttavia riteniamo importante fornire al lettore un quadro di ciò che le persone lamentano come disturbo che rappresenta la motivazione che li ha spinti a chiedere un consulto.

Troviamo pertanto più utile e indicativo per comprendere la tipologia di consultazioni realizzate in sede di assistenza psicologica, proporre una categorizzazione basata sulla domanda in modo da poter osservare la frequenza delle problematiche portate.

Abbiamo identificato 6 categorie principali corrispondenti ad altrettante tipologie di problematiche:

- Relazionali
- Somatiche
- Dipendenze
- Sessuali
- Umore
- Prestazioni

In *Tabella 4.* e nel *Grafico 3.* riportiamo le frequenze delle tipologie di problematiche suddivise per le 6 aree individuate. E' da sottolineare che uno stesso soggetto, rivolgendosi allo psicologo, il più delle volte riporta un ventaglio di difficoltà a volte disorganizzate, a volte non chiare. Lo stesso soggetto, dunque, rivolge domande e richieste afferenti a più aree, che si vanno, quindi, a sovrapporre. Nell'intento di fornire indicazioni di frequenza, abbiamo scelto di inserire un caso in un'area o nell'altra, a seconda della prevalenza del problema riportato.

Area problema	N di richieste	%
RELAZIONALI	840	42%
SOMATICHE	240	12%
DIPENDENZE	100	5%
SESSUALI	180	9%
UMORE	400	20%
PRESTAZIONE	280	14%

Tabella 4. Frequenze tipologie di problematiche

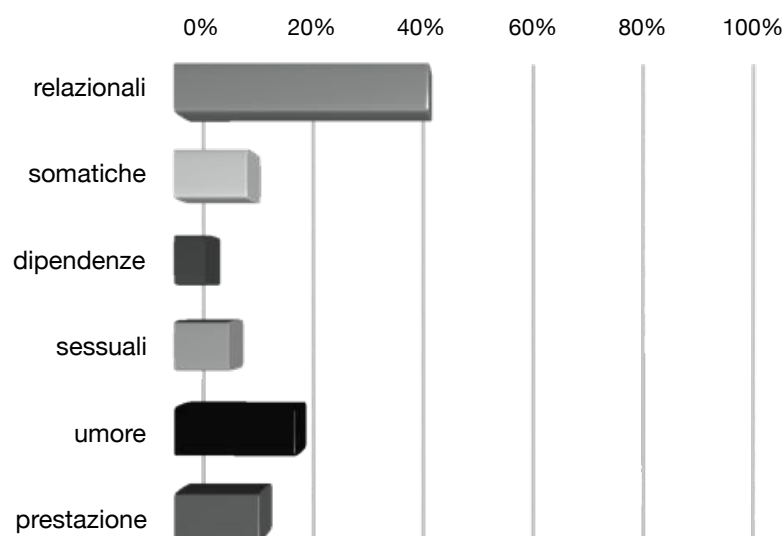


Grafico 3. Frequenze tipologie di problematiche

Di seguito analizziamo la natura delle richieste che caratterizzano le sei categorie di problematiche da noi individuate. Vengono riportati inoltre i dati più significativi rispetto alle variabili prese in considerazione (sesso, età, tipologia di lavoro).

Si sottolinea che verranno fornite letture descrittive dei dati e non interpretative.

Problematiche relazionali

L'essere umano è per sua natura un animale sociale e, come diceva Seneca, le persone non sono fatte per vivere da sole.

Fin dalla nascita e per tutto il corso della nostra esistenza siamo immersi nelle relazioni. Ci confrontiamo con relazioni lavorative, sentimentali, familiari. Ognuna di queste ha un suo significato per la persona, peculiari modalità di funzionamento e un peso diverso nella soddisfazione dei bisogni individuali.

Proprio perché l'essere umano è immerso nelle relazioni, è questo un ambito in cui possono insorgere problemi e difficoltà particolarmente disturbanti per l'individuo.

Dalla nostra esperienza è emerso come le relazioni e alcune sue particolari dinamiche generino nelle persone situazioni problematiche.

Per comodità possiamo ulteriormente frazionare questa categoria in ulteriori sotto-categorie: relazioni lavorative, relazioni amicali, relazioni familiari, relazioni di coppia.

Prima di procedere con una disamina delle diverse categorie relazionali, in termini di frequenza possiamo identificare quali tipologie di relazioni sono principalmente oggetto di consulenza.

Come si evince dal *Grafico 4*, nel 40% di casi l'utenza si rivolge al servizio di assistenza psicologica per problemi nelle relazioni lavorative. La prevalenza di questo tipo di richieste è interpretabile nel senso che, dato il contesto in cui il servizio è offerto e cioè l'ambiente di lavoro, l'utente potrebbe intendere quello spazio come l'occasione per presentare problematiche inerenti la sfera lavorativa.

Nel 30% di casi le problematiche sono riferite a problematiche di coppia. Il 25% degli utenti richiede una consulenza rispetto a difficoltà nelle relazioni familiari e il restante 5% per problemi nelle relazioni amicali.

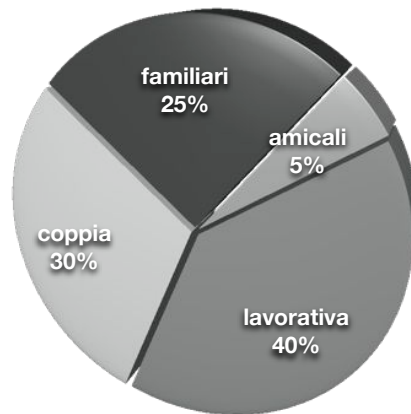


Grafico 4. Suddivisione delle tipologie di relazioni

Relazioni lavorative

Le relazioni lavorative sono state spesso il motivo che ha spinto le persone a rivolgersi al servizio di assistenza psicologica. Le relazioni lavorative hanno la peculiarità di non essere scelte dalle persone. Nei contesti lavorativi ci si relaziona per lo più per esigenze contestuali e non perché si sia deliberatamente scelto di instaurare un rapporto con gli altri.

Quando si parla di relazioni lavorative è imprescindibile la dimensione gerarchica.

Vanno pertanto prese in esame le relazioni tra pari, quindi collega con collega e le relazioni capo-collaboratore.

Nel 60% dei casi è emerso che i disagi riportati fossero afferenti a problematiche riconducibili a relazioni tra colleghi.

Esempi significativi sono legati alla divergenza fra punti di vista. Differenti modi di pensare e di lavorare sono spesso motivo di conflittualità ed insoddisfazione.

L'incontro tra personalità diverse implica che si creino divergenze che spesso diventa difficoltoso gestire. Ed è a fronte di questa incapacità che le persone si sono rivolte al servizio di assistenza psicologica.

Un altro aspetto frequentemente riportato dagli utenti del servizio è legato alla competizione esistente tra colleghi. Anche l'intolleranza verso comportamenti e atteggiamenti diversi dai propri viene da molti vissuto con disagio per se stessi e per il proprio lavoro.

Un ulteriore elemento riferito dagli utenti del servizio è legato alla non equità fra il lavoro svolto. Ossia numerosi problemi sono ricondotti dalle persone al fatto di lavorare di più dei propri colleghi e di non ritrovare equità fra i carichi di lavoro svolti.

Nel 30% dei casi, invece, il problema lamentato riguarda la relazione con il proprio capo. Questo tipo di interazioni implicano per loro natura una quota di frustrazione dettata dall'essere in una posizione di inferiorità rispetto all'altro. In questi casi le persone hanno per lo più lamentato una difficoltà a livello di incomprensione, di difficoltà comunicativa o di inaccessibilità dell'altro. Spesso la posizione di inferiorità porta a percepire che le proprie esigenze non vengano riconosciute, individuando la ragione del proprio disagio nell'altro e nel ruolo che riveste.

Il restante 10% riguarda problematiche portate da superiori in relazione con i propri collaboratori. In particolare per le fasce più giovani viene riportato il sentimento di inadeguatezza per il ruolo ricoperto, disagio per lo più dettato dall'inesperienza.

Spesso gli attuali contesti di lavoro prevedono che dei giovani si ritrovino a coordinare collaboratori più anziani e questo viene spesso vissuto con difficoltà. Un altro aspetto che merita di essere considerato, è legato a situazioni molto particolari ma ad elevato carico emotivo che riguardano i

licenziamenti. Diverse persone si sono infatti rivolte al servizio per una difficoltà nel dover licenziare dei collaboratori, contingenza che generava elevati sensi di colpa.

Relazioni familiari

Per relazioni familiari intendiamo i rapporti intercorrenti con figli e genitori.

Sono relazioni che implicano un'elevata quota di coinvolgimento emotivo, in quanto sono relazioni nelle quali si è immersi da lungo tempo e in alcuni casi sono stati il nostro ambito di crescita.

Le relazioni di tipo familiare, laddove vengano vissute come problematiche sono quelle che generano un più elevato disagio nella persona.

Dalla nostra esperienza è emerso come in particolar modo le relazioni con i figli o i problemi ad essi connessi sono quelli principalmente oggetto di consulenza (70% dei casi).

Fra queste è significativo sottolineare che vi è una netta prevalenza di utenti nella fascia di età tra i 35-44 anni. Questo dato assume significatività se pensiamo che in questa fascia di età si hanno di norma figli adolescenti. E' questa una fase di cambiamenti per i figli che di riflesso hanno un impatto sui genitori. È infatti ampia la casistica di genitori che si rivolgono al servizio di assistenza psicologica riportando una difficoltà proprio nella gestione dei figli e nell'accogliere i cambiamenti che questa fase di vita comporta.

Il restante 30% dei casi ha a che fare con problematiche relative al rapporto con i genitori. All'interno di questa casistica è interessante notare come a seconda delle fasce di età degli utenti abbiano riferito problematiche di tipo diverso a seconda della fascia di età di appartenenza. In particolare, gli utenti con età inferiore ai 25 anni hanno riportato conflittualità con le figure genitoriali legate all'emergere dell'esigenza di uscire dal nucleo familiare, esigenza spesso difficilmente realizzabile a causa della scarsa indipendenza economica.

Gli utenti, invece, con età superiore ai 45 anni, riferiscono di problematiche legate a genitori anziani o malati. L'assistenza e le cure che è necessario prestare ai genitori in condizioni di salute precarie può incidere sul rendimento sul lavoro e sulla concentrazione. Inoltre, spesso le persone riferiscono di difficoltà nell'assentarsi dal lavoro per dedicarsi ai genitori o comunque lamentano una problematicità nell'organizzazione del proprio tempo con un crescente stato di stress.

Relazioni amicali

Le relazioni amicali sono, seppur con frequenza ridotta oggetto di consulenza. Il dato significativo riguarda il fatto che gli utenti che si rivolgono al servizio con questa problematica rientrano nella fascia di età inferiore ai 25 anni, età in cui l'amicizia è una dimensione relazionale di elevata importanza e viene vissuta con elevato coinvolgimento.

Col crescere dell'età, le problematiche nell'ambito delle relazioni amicali vengono ugualmente riportate ma con connotati diversi.

Da un disagio nella gestione della relazione si passa ad difficoltà sul piano della quantità delle amicizie. Con il crescere dell'età vi è un calo fisiologico nel numero di amici che un individuo possiede e, a causa di nuovi impegni sopraggiunti a livello familiare e lavorativo, i tempi per il mantenimento delle amicizie finiscono col ridursi.

Relazioni di coppia

Per relazioni di coppia intendiamo le relazioni con il partner. Le problematiche prevalentemente presentate sono inerenti la gestione del rapporto e le difficoltà che la vita a due può presentare.

Seppur con tipologie di domanda diverse le problematiche nelle relazioni di coppia sono equamente distribuite nelle diverse fasce di età. Così come le relazioni familiari, anche questa tipologia di relazioni prevedono un elevato coinvolgimento e un significativo investimento emotivo, tale da giustificare il disagio che le persone spesso portano in consulenza.

Un dato significativo riguarda la fascia di età tra i 35 e i 44 anni, dove le problematiche riferite riguardano principalmente l'interruzione di una relazione, divorzi e separazioni. Nelle fasce d'età più giovani le problematiche sono invece legate a incomprensioni o alla gestione del rapporto.

In tutti i casi comunque è emerso l'elevata quota di disagio che le problematiche riferite implicavano e una volontà di avvalersi della consulenza in più occasioni, diversamente da quanto verificatosi per le relazioni lavorative, in cui un'unica consulenza è spesso risultata sufficiente per contenere il problema.

Problematiche somatiche

Con problemi di tipo somatico intendiamo tutti quei disagi che trovano la propria espressione a livello corporeo.

Le principali tipologie di disturbi somatici sono: frequenti e intensi mal di testa, disturbi gastrici, dermatiti, herpes.

In termini di frequenza abbiamo registrato i seguenti dati, leggibili anche nel *Grafico 5*:

- Herpes presente nel 30% dei casi
- Disturbi gastrici presenti nel 35% dei casi
- Mal di testa presente nel 25% dei casi
- Dermatiti presenti nel 10% dei casi

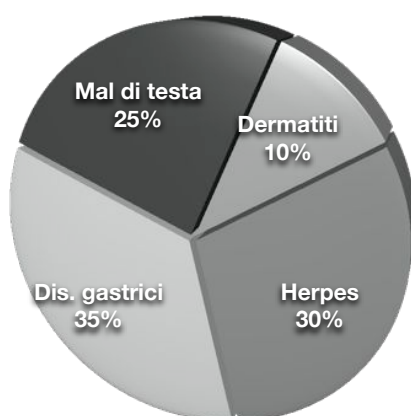


Grafico 5. Frequenza tipologie di disturbi somatici

I disagi somatici hanno la peculiarità di far pensare alla persona ad una malattia di tipo fisico per cui è frequente che la prima richiesta di aiuto sia rivolta ad un medico. Non di rado, coloro che lamentano queste problematiche hanno già provato ad assumere farmaci con scarsi risultati in quanto l'oggetto dell'intervento non è il sintomo fisico ma il significato, il messaggio che tale sintomo vuole comunicare.

Il disturbo somatico è quindi difficile da decifrare, in quanto dietro ad un sintomo fisico nasconde un disagio di carattere emotivo che spesso le persone faticano ad identificare.

Nella nostra esperienza è stato interessante notare che i disagi portati dalle persone erano riconducibili a particolari tipologie di lavoratori. In particolare le dermatiti erano più frequenti in coloro che avevano frequenti contatti con altre persone, pensiamo a coloro che lavorano a contatto con il pubblico. Poiché la pelle è la superficie di contatto tra noi e l'esterno è plausibile pensare che coloro che abbiano frequenti e complessi contatti con situazioni esterne difficili possano sviluppare un sintomo a livello dermico.

Gli herpes invece sono stati principalmente riscontrati in coloro che svolgevano professioni caratterizzate da ritmi frenetici soprattutto in utenti di sesso femminile.

Disturbi gastrici, invece, hanno trovato principalmente espressione in figure manageriali o comunque con elevata responsabilità. Erano utenti che in ragione del proprio ruolo non potevano dimostrare debolezze o difficoltà e di queste pertanto non avevano possibilità di parlare. Simbolicamente potremmo dire che le tensioni provocate dalle situazioni lavorative non venivano espresse né esteriorizzate, rimanendo confinate all'interno della persone ed in particolare a livello gastrico. I disturbi gastrici sono stati rilevati principalmente in utenti di sesso maschile e in fasce di età superiori ai 35 anni. Questo dato è giustificato dal fatto che è oltrepassando questa fascia di età che le persone raggiungono ruoli professionali di rilievo e connotati da elevati livelli di responsabilità. Inoltre, mediamente, sono gli uomini a ricoprire ruoli manageriali di spicco, confermando così la prevalenza di utenti maschi per questo particolare disagio.

Problematiche legate alle Dipendenze

Una parte dell'utenza, seppur non di notevoli dimensioni (solo il 5%) riporta problematiche legate alle dipendenze.

Nella maggior parte dei casi, la dipendenza non viene riportata come problematica principale, ma come corollario di altre manifestazioni problematiche. Il più delle volte l'uso di sostanze stupefacenti diventa un "problema" nel momento in cui va ad interferire con il normale svolgimento delle proprie mansioni sul luogo di lavoro o della routine quotidiana.

Il fenomeno delle dipendenze è sicuramente spinoso e coloro che si sono rivolti al servizio, confrontando i dati con le statistiche internazionali, rappresentano solo la punta di un iceberg.

E' necessario effettuare delle differenziazioni tra tipologia di dipendenza.

Generalmente, le categorie professionali più interessate al fenomeno alcol e droghe sono:

- i lavoratori edili
- il personale addetto alle vendite
- assistenti di cucina
- camerieri e baristi
- manovali e aiutanti
- addetti e ispettori all'uso di macchinari
- trasportatori

Tra i lavoratori la fascia di età nella quale si registrano più casi di dipendenza da alcol è quella sopra i 45 anni, mentre le dipendenze da sostanze quali cocaina e cannabis coinvolgono maggiormente la fascia tra i 25 e 34 anni.

Gli aspetti legati alle dipendenze sono strettamente legati alle tematiche degli infortuni sui luoghi di lavoro, alle performance e al rendimento. In linea di massima, però la problematica della dipendenza non è posta dal diretto interessato, ma da un collega, un capo, un collaboratore che si relaziona quotidianamente con il soggetto "dipendente".

Di notevole interesse è l'emergere delle cosiddette "nuove dipendenze", che si differenziano dai casi classici per la loro discontinuità e per il ricorrere all'oggetto-origine della dipendenza in momenti di sfogo, di fuga da una realtà insostenibile che vede l'evasione come unica azione possibile.

La diffusione di queste nuove dipendenze è recentissima ed è un fenomeno che tra l'utenza che si è rivolta ai servizi di consultazione psicologica, emerge solo nell'arco degli ultimi mesi.

Oltre alla dimensione della "novità", quel che ci porta a dedicare particolare attenzione al fenomeno è la rapidità con cui esso si sta diffondendo, quasi in modo esponenziale.

Emblematico in questo senso è il caso di internet, che con lo spopolare dei social network quali "Facebook" e "Myspace" su tutti, lega a sé milioni di utenti che non possono più fare a meno di continue connessioni durante la giornata, incluse le ore lavorative. Il bisogno incontrollabile di entrare in rete porta ad un immediato piacere che sfocia però ben presto in sensi di colpa per il tempo perso e "rubato" al lavoro, innescando così un circolo vizioso da cui uscire è arduo.

Il ricorrere ad una vita virtuale cui vengono dedicate fino a diverse ore nella giornata, evidenzia spesso la necessità di trasporre responsabilità che nella vita reale non si è in grado di assumere.

La Rete, in virtù delle sue enormi risorse (annullare i problemi della distanza o del tempo, offrire la possibilità di cambiare identità e personalità attraverso la sperimentazione di realtà virtuali, sospendere conseguenze e responsabilità delle proprie azioni) può indurre sensazioni di onnipotenza.

La caratteristica costante che fa da sfondo ad ogni dipendenza da internet è la capacità della rete di rispondere o illudere di rispondere a molti bisogni umani (comunicazione, appartenenza, conoscenza, sperimentazione di parti di sé altrimenti inaccettabili, sospensione delle responsabilità..) consentendo di sperimentare vissuti ed emozioni intense, sentendosi, al contempo, protetti.

Per alcuni soggetti predisposti, l'abuso della rete può creare confusione nella distinzione tra reale e virtuale, tra cosa fa parte di Sé reale e cosa è possibile sperimentare solo virtualmente. E l'abuso di forme d'interazione e sperimentazione di Sé nel virtuale può accompagnarsi quindi a deficit o deformazioni del normale sviluppo delle abilità emotive e sociali.

I soggetti maggiormente a rischio hanno un'età compresa tra i 25 e i 34 anni, hanno una buona conoscenza dell'informatica, spesso sono isolati per ragioni lavorative (es. turni notturni di lavoro) o geografiche. In alcuni casi, laddove vi è una dipendenza da Internet si riscontrano anche solitudine, insoddisfazione, stress, depressione, problemi finanziari, insicurezza dovuta all'aspetto fisico, ansia, lotta per uscire da altre dipendenze, vita sociale limitata.

I sintomi riportati con più frequenza sono: ansia, insonnia, depressione, alterazione del ritmo sonno-veglia, distorsione del tempo, alterata percezione di se stessi, riduzione della capacità di relazione e del contatto con la realtà che si manifestano sia nella sfera affettiva che il lavoro, perdita della capacità di limitare il tempo trascorso in rete, a danno di ogni altro impegno.

Chi è coinvolto in questo tipo di problematica avverte una difficoltà a limitare la quantità di tempo trascorso quotidianamente on-line e ad integrare le attività on-line con simili attività reali (es. acquisti, svaghi o relazioni sociali). Inoltre vi è la tendenza a trasformare la Rete nello strumento privilegiato di relax, di evasione e di contatto con se stessi, avvertendo una necessità coatta e incontrollabile di collegarsi a Internet.

Problematiche sessuali

Nella nostra esperienza le problematiche sessuali sono state in alcuni casi oggetto delle consultazioni. Con problematiche di tipo sessuale indichiamo disagi che riguardano l'intimità della persona, ad esempio il calo del desiderio o l'impotenza.

Statisticamente le problematiche di tipo sessuale sono in crescita, ma per la loro tipologia spesso le persone faticano a rivolgersi ad un consulente per cercare un supporto. Le problematiche sessuali sono avvolte da un sentimento di imbarazzo, quasi siano un argomento tabù. Questo dipende da aspetti culturali. In molte famiglie questi argomenti non vengono discussi, producendo una generale disinformazione sul tema e rinforzando la sensazione che non se ne debba parlare.

In termini di frequenza questo tipo di problematiche sono state portate in consultazione in numero minore rispetto ad altre categorie di disagi. Una spiegazione di ciò può essere determinata dal fatto che spesso in servizi di assistenza psicologica per dipendenti questo tipo di tematiche tende ad essere escluso perché l'utente le considera poco affrontabili in questo particolare contesto.

È emerso come le consultazioni rispetto a tematiche sessuali siano state realizzate in percentuale molto maggiore con utenti di sesso maschile, circa il 70% dei casi. Questo tipo di disagio è probabilmente più riconoscibile negli uomini e spesso comporta livelli piuttosto elevati di imbarazzo che mediamente le donne riescono ad affrontare con più difficoltà. Spesso la donna vive un disagio analogo come una colpa propria che deve essere affrontata in autonomia, pertanto diventa più difficoltoso mettere in gioco la propria emotività e la propria esperienza.

Per quanto concerne l'età dell'utenza, non sono rintracciabili particolari distinzioni se non un diverso modo di leggere il problema. È infatti emerso come nelle fasce d'età più giovani vi sia un allarme maggiore rispetto al problema che viene spesso inteso come una anomalia o una diversità che determina una compromissione permanente nel proprio funzionamento sessuale.

Nelle fasce d'età più avanzate, viceversa, il disagio sul piano sessuale viene in qualche modo messo in conto e integrato nella propria esistenza come parte del proprio percorso. In questo senso vi è la tendenza a viverlo con minor ansia e a intenderlo come risolvibile.

Problematiche legate all'umore

Con problematiche legate all'umore intendiamo quei disagi che trovano espressione in un'alterazione della dimensione emotiva della persona. Spesso emozioni intense o inappropriate sono sintomo di una problematica che l'individuo non riconosce come tale o che non riesce a collegare al proprio stato d'animo.

Per comprendere meglio queste problematiche può essere utile distinguere come esse si esprimono sul piano quantitativo e qualitativo.

Le emozioni possono infatti connotarsi per elevata intensità, ad esempio quando si prova oltremodo paura per una situazione che nella maggior parte dei casi verrebbe intesa come normale.

Viceversa, le persone possono sperimentare un appiattimento delle emozioni che coincide spesso con il non riuscire a provare nulla. Un esempio può essere la perdita di interesse o di entusiasmo per un'attività che in precedenza procurava piacere.

In altri casi, le emozioni possono apparentemente essere inappropriate rispetto alla situazione, come ad esempio sperimentare rabbia piuttosto che dolore a fronte di un lutto.

L'esperienza di assistenza psicologica ai dipendenti ci ha permesso di osservare come in diverse occasioni le persone riportassero di un disagio di natura principalmente emotiva non esplicitamente ricondotto ad un evento particolare e a cui faticavano a dare un senso. Proprio nella difficoltà a dare un significato ad uno stato d'animo risiede l'aspetto disturbante di una problematica legata all'umore. Per quanto la dimensione emotiva sia propria di ciascun individuo, chi si trova a sperimentare un'emozione disturbante o difficilmente comprensibile, tende a vivere quest'esperienza come qualcosa di estraneo a Sé o come se provenisse dall'esterno.

Chi si rivolge ad un consulente spesso chiede che gli "venga tolta questa cosa", ad indicare come lo stato d'animo non venga vissuto come parte della propria esperienza ma sia visto come altro da sé.

La nostra esperienza nell'assistenza psicologica dei dipendenti ci ha permesso di individuare 2 principali macro-categorie di disagi legati all'umore. Da un lato quelli riconducibili alla dimensione della tristezza, dall'altra quelli connotati da paura.

In particolare è emerso come vengano portati in consulenza principalmente disagi sul piano della paura e dell'ansia, 60% dei casi e in misura leggermente minore quelli connotati da tristezza, 40% dei casi. Ciò è comprensibile in ragione del fatto che per la natura stessa del disagio caratterizzato da ansia è presente nella persona un'attivazione che spinge a ricercare una soluzione.

Viceversa quando si parla di disagi con coloriture di tristezza, è insita nella persona una difficoltà a trovare in Sé risorse per affrontare il problema.

Sulla base della casistica che si è presentata alla nostra attenzione, possiamo affermare che, per quanto concerne le problematiche ansiose, sono più frequenti nelle fasce d'età comprese tra i 25 e i 44 anni, con una prevalenza per le persone tra i 25 e i 34 anni. Questo dato può essere spiegato col fatto che questo periodo di vita è il più intenso sul piano lavorativo, molteplici sono le pressioni e le preoccupazioni che possono scatenare problematiche di questa natura (senza tuttavia dimenticare la predisposizione individuale).

Con riferimento ai disagi connotati da tristezza si registra una frequenza maggiore di utilizzo del servizio di assistenza psicologica nelle fasce d'età superiori ai 45 anni. In parte questa dinamica è

spiegabile con il decremento delle prospettive di vita, intese come minore progettualità e minor investimento sul futuro.

Non sono state osservate significative differenze tra utenti di sesso femminile e utenti di sesso maschile.

Problematiche di Prestazione

All'interno della categoria "Prestazione", racchiudiamo tutti quei casi in cui l'utente riporta un problema di rendimento, di produttività nello svolgimento dei propri compiti afferenti sia alla sfera lavorativa sia a quella privata.

La categoria racchiude il 14 % dei casi, che però sono molto differenti uno dall'altro.

Per necessità di analisi è possibile individuare differenti tipologie di richieste, afferenti ad alcune aree, riportate anche nel *Grafico 6*:

- lavoro-vita privata (42%)
- cambiamento (35%)
- raggiungimento obiettivi (16%)
- altro (7%)

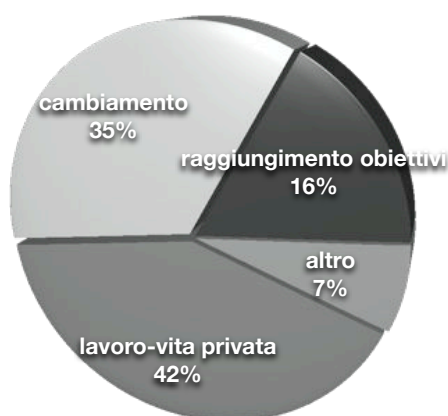


Grafico 6. Sotto-categorie dell'area Problematiche di Prestazione

Un problema di prestazione può incidere su diversi livelli tra cui quelli cognitivi, comportamentali, motivazionali.

I sintomi lamentati sono per lo più: stanchezza generalizzata, difficoltà di concentrazione, disorientamento, scarsa motivazione.

La prima tipologia di problematica (lavoro-vita privata) fa riferimento ad una difficoltà nel dividere il lavoro e la vita privata.

Una buona percentuale di utenti (53%) riporta di avere difficoltà a "staccare la spina", a confinare le questioni lavorative all'interno del contesto di lavoro. Questo è più evidente quando il tipo di lavoro svolto prevede responsabilità formali o percepite, facendo riferimento alle tipologie lavorative individuate nella descrizione del campione di utenza, individuate nella categoria "Manager" e "Liberi professionisti".

L'area del cambiamento è vasta e variegata (35%), quel che accomuna le più svariate richieste di supporto, è una "difficoltà" generale nello svolgere quel che prima era "normale" svolgere.

E' possibile differenziare tra coloro che riportano un cambiamento vissuto "interno" o "esterno" e quindi afferente al contesto di interazione.

E' da sottolineare che anche quando il cambiamento riscontrato è "esterno" al soggetto, esso è da considerarsi attinente in ogni caso al singolo. Infatti, di fronte al cambiamento il soggetto vive una

difficoltà nel momento in cui non trova il modo giusto per “adeguarsi” o modificare attivamente ciò che è cambiato.

In merito all’aspetto del cambiamento le difficoltà che con più frequenza rintracciamo sono:

- difficoltà di adattamento dovute a veloci cambiamenti del lavoro
- cambiamenti legati all’età
- difficoltà di inserimento in un determinato contesto nuovo

Accettare un cambiamento interno a sé è spesso difficile e questo è ancora più evidente in determinate fasce di età.

Per esempio, aspetti più legati ad una difficoltà di adattamento al contesto lavorativo sono più frequenti nella fascia di età > 45 anni, momento in cui le persone con più frequenza vivono un senso di stanchezza dovuto a cambiamenti fisiologici e legati all’invecchiamento.

Quando i problemi afferiscono più specificatamente alla sfera lavorativa e al raggiungimento degli obiettivi prefissati, si fa riferimento ad un’area tipicamente di “performance” individuata con una terza sotto-categoria (“raggiungimento degli obiettivi”, 16%).

Quando i soggetti portano una difficoltà nel raggiungere i risultati richiesti dalla propria mansione vivono spesso un senso di fallimento, nel controllo della situazione e nel controllo di se stessi.

Abbiamo identificato che se i problemi vengono ricondotti a motivazioni interne a sé (es. “ho fallito perché non ho sviluppato abbastanza pensiero strategico o idee creative o non sono riuscito ad organizzarmi”) si nota è un abbassamento dell’autoefficacia nello svolgimento di un determinato compito e a lungo andare un abbassamento dell’autostima generalizzato a molteplici aspetti della propria vita, anche extra lavorativa. Talvolta è vero anche il contrario, ovvero, in soggetti con autostima particolarmente bassa è più facile che un non raggiungimento di un traguardo diventi un problema di performance generalizzata.

Altri elementi che possono incidere su un calo della performance, per alcune tipologie di lavori peculiari, è l’aver vissuto esperienze particolarmente impattanti o emotivamente forti.

Un discorso totalmente a parte e per questo non rintracciabile nella descrizione del campione è da farsi per tutte quelle mansioni “helper”, assistenti sanitari, a forte rischio di burn-out o comunque a logoramento che se prolungato nel tempo può condurre ad un calo del rendimento, che si traduce, in questo campo in una difficoltà nell’essere disponibili alla relazione d’aiuto e di assistenza.

Un’altra considerazione che è opportuno fare è che l’area della “Prestazione” è strettamente collegata con le altre aree, ma caratterizzata da un versante più specificatamente soggettivo e riferito all’individuo. Per sottolineare il collegamento con le altre aree basta pensare ai risvolti concreti di un calo di prestazione di un soggetto. Ad esempio, sul lavoro, nel momento in cui un calo di performance e di rendimento non viene adeguatamente trattato da chi di dovere (in primis il diretto responsabile o i colleghi) è frequente che nel soggetto nascano manifestazioni intrecciate con aspetti riferibili all’area dell’Umore e delle Relazioni, o se ricondotte a se stessi, della Somatizzazione.

Considerazioni

E’ un dato di fatto che si parli sempre più spesso di stress e che sempre più persone lamentino un problema da stress

Il servizio APD ha contato un numero di richieste di contatto superiore alle attese e si è osservato un aumento nel numero di persone che riferiscono di essere stressate.

Dall’osservazione della casistica raccolta emerge una prima importante considerazione. Il Servizio APD è una tipologia di servizio non particolarmente diffusa nelle aziende italiane.

Il solo fatto che il servizio abbia iniziato ad essere a disposizione dei dipendenti, ha sicuramente comportato un aumento nell’esternazione di problematiche individuali, evidenziando una precedente carenza nel servizio.

La possibilità di fruire di un servizio, per di più all'interno del proprio contesto di lavoro, genera più domanda e più propensione ad usufruirne. Se l'azienda propone questo servizio il dipendente vede legittimate e riconosciute le proprie difficoltà. Si viene a così a creare uno spazio riconosciuto e riconoscibile in cui la persona trova l'occasione per affrontare un disagio.

Dai casi raccolti emerge una elevata frequenza dei disagi riferiti all'ambito relazionale, che sono riconducibili ad una carenza nelle competenze relazionali da parte dei lavoratori.

Si delinea una limitatezza nella "dotazione relazionale" che deriva da una carenza di norme relazionali codificate e condivise. Tale mancanza comporta una difficoltosa gestione dei rapporti interpersonali con un conseguente disagio nel vivere le relazioni.

La precedente considerazione ci porta a riflettere sugli attuali Modelli Organizzativi caratterizzati dalla flessibilità dei ruoli, dalla condivisione della vision e della mission aziendale.

Questi Modelli si contrappongono a quelli più tradizionali che si contraddistinguono per gerarchie rigide e semplici in cui ruoli e mansioni sono chiaramente distinguibili e predefiniti.

Dalle nostre osservazioni è emerso come la maggior parte delle problematiche di carattere relazionale riconducibili all'ambito lavorativo siano state riscontrate nelle aziende afferenti a Modelli organizzativi attuali. In particolare, dei 2000 soggetti la maggior parte degli utenti proveniva da Aziende afferenti a modelli organizzativi moderni e all'avanguardia.

Relazione	Nuove Aziende		Aziende Tradizionali		tot
	n	%	n	%	
LAVORATIVE	266	79%	70	21%	336
FAMILIARI	150	71,5%	60	28,5%	210
AMICALI	20	49%	22	51%	42
DI COPPIA	144	57%	108	43%	252
totale	580	69%	260	31%	840

Tabella 5. Le problematiche relazionali (confronto tra Nuove Aziende e Aziende Tradizionali)

Tale dato è interpretabile in ragione del fatto che modalità relazionali più labili, la limitata chiarezza di ruoli e di modalità con cui gestire la relazione rendono scarsamente comprensibili i contesti professionali con una conseguente difficoltà del singolo a trovare una propria collocazione nell'organizzazione.

Un ulteriore dato emerso è legato al fatto che i problemi relazionali lamentati sono più evidenti in dipendenti con età superiore ai 45 anni. Col crescere dell'età sembra esserci una difficoltà maggiore ad adeguarsi a nuovi modelli organizzativi, probabilmente in ragione di una diminuita flessibilità e del consolidamento di precedenti schemi relazionali.

Inoltre, a parità di livello di intellettualizzazione, di tipologia di business e di ampiezza dell'azienda, i contesti lavorativi più rigidamente determinati presentavano minori richieste di supporto ad un disagio.

Tale dato potrebbe essere letto nel senso che un contesto tradizionale potrebbe lasciare meno spazio all'introduzione di una cultura dell'assistenza psicologica, con una conseguente minore affluenza di utenti.

Ne consegue come gli aspetti legati al contesto e all'ambiente di lavoro abbiano un peso nell'emergenza e nell'espressione di problematiche a livello personale. E' al momento arduo stabilire una correlazione diretta tra contesto lavorativo e disagio personale, ma i fatti dimostrano come vi sia un'influenza dell'uno sull'altro

I° CONVEGNO NAZIONALE

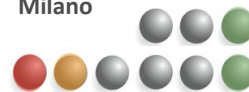
LO STRESS OCCUPAZIONALE E I RISCHI PSICOSOCIALI

LE PERSONE AL CENTRO DELLE ORGANIZZAZIONI

26 novembre 2009

Palazzo delle Stelline

Milano



Dal Malessere al Benessere

Il ruolo della Leadership

Prof. Tommaso Prestipino

Università Cattolica di Piacenza

La sicurezza sul lavoro, la qualità della vita e il benessere organizzativo rappresentano uno dei problemi più complessi della moderna organizzazione del lavoro e della società in generale.

Un breve excursus storico ci consentirà di evidenziare l'evoluzione della tematica e di comprenderne meglio il significato nel momento attuale e di individuare i possibili spazi d'intervento.

Negli anni *Quaranta* con l'introduzione dell'art. 2087 del Codice Civile (1942) e degli art. 32-35-41 della Costituzione Repubblica Italiana (1948) si sottolinea l'impegno da parte dell'impresa per una migliore gestione ed organizzazione della tematica in esame. La novità di queste norme non è stata colta dai vari organi interessati (magistratura, imprese, sindacati) e si afferma il principio della "monetizzazione del rischio" per i lavoratori che svolgevano mansioni insalubri e pericolose.

Gli anni *Cinquanta* hanno conosciuto un forte incremento dell'attività industriale e reso necessario un nuovo impegno legislativo più in linea con la prevenzione, che abbandonasse le pratiche assicurative e risarcitorie applicate in precedenza (D.P.R. 547/55 e 303/56). L'approccio ha come obiettivo principale *la tutela della integrità fisica del lavoratore*.

Negli anni *Sessanta e Settanta*, le aziende diventano oggetto di pressioni più consistenti relativamente alla salute nei luoghi di lavoro; l'organo più attivo è il sindacato. Vengono superati i principi della "monetizzazione" e della "delega" all'esperto. Attraverso la legge 300/70, meglio nota come Statuto dei lavoratori e l'istituzione del Servizio Sanitario Nazionale vengono evidenziati i principi fondamentali relativi alla *tutela dell'integrità psicofisica dei lavoratori*.

Gli anni *Novanta*, dopo un lungo periodo privo di significative novità, sono caratterizzati dal decreto legislativo 626/94 che aveva recepito una serie di direttive europee. Vengono fornite direttive specifiche per la tutela della salute del lavoratore in termini:

- *organizzativi* con l'individuazione di figure specifiche: datore di lavoro, lavoratore, medico competente (M.C.), responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP), rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS);
- *metodologici* con l'obbligo per il datore di lavoro di effettuare periodicamente la valutazione dei rischi e le misure conseguenti;

.Sipiss..

- *culturali* con il coinvolgimento dei lavoratori in attività di informazione/formazione e di consultazione/partecipazione.

Si afferma un approccio di tipo preventivo/globale che ha come obiettivo garantire la *salute* ovvero la *tutela della integrità fisica e psicofisica del lavoratore*.

Negli anni *Duemila* si attua il passaggio da una normativa che ha come obiettivo garantire la *salute psicofisica* del lavoratore sul luogo di lavoro ad una che ha come obiettivo il *benessere organizzativo*, ovvero rendere la vita all'interno dell'organizzazione il più confortevole possibile. Le disposizioni più importanti:

- 2002 - Comunicazione della Commissione Europea relativa alla strategia comunitaria per la salute e la sicurezza del lavoro (2002-2006). Opportunità di affrontare in modo adeguato i rischi psicosociali;
- 2004- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica sulle misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo;
- 2004- Accordo europeo sullo stress sul lavoro;
- 2008- Testo Unico sulla sicurezza e prevenzione (D.Lgs. 81/08).

Sulla base degli stimoli normativi di questi ultimi anni ho realizzato insieme al mio gruppo di ricerca di Eutopia, una serie di ricerche sul benessere organizzativo e la valutazione dei rischi psicosociali che hanno interessato: un'organizzazione non profit, una multinazionale a livello europeo, alcune scuole del territorio milanese e una grande Azienda Sanitaria Locale.

Alcuni significativi risultati.

Il *malessere* o il *benessere* viene influenzato notevolmente dalla variabile “relazioni con colleghi - capi-collaboratori - clienti”.

Il *malessere* riesce ad essere fronteggiato a livello individuale attraverso la messa in atto di specifiche strategie “prendere le distanze, evadere, sdrammatizzare, valorizzare il positivo, pensare a se stessi, ignorare il problema”.

La *promozione del benessere* non rientra tra le strategie individuali “non ci ho mai pensato” e necessita di azioni a livello organizzativo.

Per quanto riguarda la leadership, dalle ricerche si rileva:

- in qualche situazione c'è ascolto nei confronti di esigenze personali, ma manca la capacità di trovare soluzioni a fronte di difficoltà;
- in altre manca empatia/ascolto e c'è carenza di direttive chiare;
- le persone richiedono autonomia ma, nello stesso tempo, si attendono aiuto in caso di bisogno (giusto equilibrio nel rapporto capo/dipendente);
- la pluralità delle persone che lavorano nelle organizzazioni sente l'esigenza di una leadership che accolga una serie di bisogni che, se non soddisfatti, creano malessere:
 - essere ascoltati;
 - essere coinvolti;
 - avere chiari obiettivi;
 - essere valutati adeguatamente;
 - avere feed-back;
 - avere a disposizione informazioni non solo operative.

Di qui, *ruolo fondamentale della leadership nel determinare il malessere o il benessere nell'organizzazione*.

In conclusione, la valutazione del rischio dello stress lavoro-correlato costituisce un'occasione per promuovere il benessere da parte delle organizzazioni. Si tratta di non intenderla come ulteriore “scozzatura” burocratica – normativa, ma come opportunità per rapportarsi ai lavoratori e farli crescere e “sentire sicuri” all'interno dell'organizzazione di appartenenza.

La promozione del benessere richiede anche la predisposizione di opportune azioni di potenziamento e sviluppo della leadership.

.Sipiss..

Riferimenti bibliografici

Avallone F., Paplomatas A. (2005), *Salute organizzativa. Psicologia del benessere nei contesti lavorativi*, Cortina, Milano.

Prestipino T. (2008), *La sicurezza sul lavoro: evoluzione storica e nuovi orientamenti*, in *Elogio della sicurezza* (a cura di Crescentini A., Sada A., Giossi L.), Vita e Pensiero, Milano, 2007

Siforp, Eu-tròpia (a cura di) (2005), *Qualità della vita e sicurezza nei luoghi di lavoro*, Angeli, Milano.

Siforp, Eu-tròpia (a cura di) (2007), *Rischi psicosociali e benessere organizzativo in ASL: una ricerca in sanità*, Angeli, Milano.

I° CONVEGNO NAZIONALE

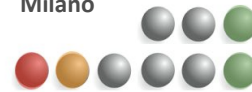
LO STRESS OCCUPAZIONALE E I RISCHI PSICOSOCIALI

LE PERSONE AL CENTRO DELLE ORGANIZZAZIONI

26 novembre 2009

Palazzo delle Stelline

Milano



Stress e Lavoro

Lo stress lavorativo davanti ai Giudici del lavoro

Avv. Fabrizio Daverio

Studio Legale Daverio & Florio

Il Quadro Normativo

LA FONDAMENTALE NORMA DELL'ART. 28 DEL DECRETO LEGISLATIVO 9 APRILE 2008, N. 81

Oggetto della valutazione dei rischi

Art. 28.

1. La valutazione di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a), anche nella scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o dei preparati chimici impiegati, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro, deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori (...)

1-bis. La valutazione dello stress lavoro-correlato di cui al comma 1 è effettuata nel rispetto delle indicazioni di cui all'articolo 6, comma 8, lettera m-quater), e il relativo obbligo decorre dalla elaborazione delle predette indicazioni e comunque, anche in difetto di tale elaborazione, a fare data dal 1° agosto 2010

LA COMMISSIONE CONSULTIVA PERMANENTE PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO (ART. 6 DECRETO LEGISLATIVO 9 APRILE 2008, N. 81), ha il compito di (m-quater) elaborare le indicazioni necessarie alla valutazione del rischio da stress lavoro correlato. Il 17 marzo 2009 si è riunita per la prima volta ed insediata presso il Ministero del Lavoro.

L'ACCORDO EUROPEO DELL'8 OTTOBRE 2004 E L'ACCORDO INTERCONFEDERALE PER IL RECEPIMENTO DELL'ACCORDO QUADRO EUROPEO SULLO STRESS LAVORO-CORRELATO CONCLUSO L'8 OTTOBRE 2004 TRA UNICE/UEAPME, CEEP, CES

Art. 3: Descrizione dello stress e dello stress da lavoro. Lo stress è uno stato, che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali e che consegue dal fatto che le persone non si sentono in grado di superare i gap rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti. L'individuo è capace di reagire alle pressioni a cui è sottoposto nel breve termine, e queste possono essere considerate positive), ma di fronte ad una esposizione prolungata a forti pressioni egli avverte grosse difficoltà di reazione. Inoltre, persone diverse possono reagire in modo diverso a situazioni simili e una stessa persona può, in momenti diversi della propria vita, reagire in maniera diversa a situazioni simili. Lo stress non è una malattia ma una esposizione prolungata allo stress può ridurre l'efficienza sul lavoro e causare problemi di salute. Lo stress indotto da fattori esterni all'ambiente di lavoro può condurre a cambiamenti nel comportamento e ridurre l'efficienza sul lavoro. Tutte le manifestazioni di stress sul lavoro non vanno considerate causate dal lavoro stesso. Lo stress da lavoro può essere causato da vari fattori quali il contenuto e l'organizzazione del lavoro, l'ambiente di lavoro, una comunicazione "povera", ecc.

Art. 4: Individuazione dei problemi di stress da lavoro. Data la complessità del fenomeno stress, questo accordo non intende fornire una lista esaustiva dei potenziali indicatori di stress. Tuttavia, un alto assenteismo o un'elevata rotazione del personale, conflitti interpersonali o lamentele frequenti da parte dei lavoratori sono alcuni dei sintomi che possono rivelare la presenza di stress da lavoro. L'individuazione di un problema di stress da lavoro può avvenire attraverso un'analisi di fattori quali l'organizzazione e i processi di lavoro (pianificazione dell'orario di lavoro, grado di autonomia, grado di coincidenza tra esigenze imposte dal lavoro e capacità/conoscenze dei lavoratori, carico di lavoro, ecc.), le condizioni e l'ambiente di lavoro (esposizione ad un comportamento illecito, al rumore, al calore, a sostanze pericolose, ecc.), la comunicazione (incertezza circa le aspettative riguardo al lavoro, prospettive di occupazione, un futuro cambiamento, ecc.) e i fattori soggettivi (pressioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di una mancanza di aiuto, ecc.): Se il problema di stress da lavoro è identificato, bisogna agire per prevenirlo, eliminarlo o ridurlo. La responsabilità di stabilire le misure adeguate da adottare spetta al datore di lavoro. Queste misure saranno attuate con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti.

Art. 5. Responsabilità dei datori di lavoro e dei lavoratori. In base alla direttiva quadro 89/391, tutti i datori di lavoro sono obbligati per legge a tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori. Questo dovere riguarda anche i problemi di stress da lavoro in quanto costituiscono un rischio per la salute e la sicurezza. Tutti i lavoratori hanno il dovere generale di rispettare le misure di protezione decise dal datore di lavoro. I problemi associati allo stress possono essere affrontati nel quadro del processo di valutazione di tutti i rischi, programmando una politica aziendale specifica in materia di stress e/o attraverso misure specifiche mirate per ogni fattore di stress individuato.

DECRETO LEGISLATIVO 8 giugno 2001, n. 231

Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300.

Art. 5: Responsabilità dell'ente

1. L'ente è responsabile per i reati commessi nel suo interesse o a suo vantaggio:

- a) da persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale nonché da persone che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo dello stesso;
- b) da persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti di cui alla lettera a).

2. L'ente non risponde se le persone indicate nel comma 1 hanno agito nell'interesse esclusivo proprio o di terzi.

.Sipiss..

Art 25 Septies: Omicidio colposo o lesioni gravi o gravissime commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro

LA FONDAMENTALE NORMA DELL'ART. 2087 DEL CODICE CIVILE:

Tutela delle condizioni di lavoro. L'imprenditore è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro.

CARATTERISTICHE DELL'IMPIANTO NORMATIVO

- Estrema attenzione al problema
- Difficile individuazione delle situazioni concrete
- Difficoltà, pertanto, di applicazione

Il sistema INAIL

- Assicurazione pubblica
- Risponde a prescindere dall'accertamento di responsabilità
- Interpretazione restrittiva nel riconoscimento degli eventi

Circolare n. 71 del 17 dicembre 2003 INAIL:

Oggetto: Disturbi psichici da coattività organizzativa sul lavoro. Rischio tutelato e diagnosi di malattia professionale. Modalità di trattazione delle pratiche.

Consiglio di Stato, Decisione n. 1576 del 17 marzo 2009:

Dunque, il criterio determinativo del rischio rimane pur sempre connesso alla enucleabilità di un segmento del ciclo produttivo e non anche ad una fase dell'iniziativa imprenditoriale che costituisce il presupposto immanente e generale dell'intera attività produttiva, qual è l'organizzazione del lavoro, la quale, quindi, rimane concettualmente disomogenea rispetto all'attuale criterio legale di determinazione del rischio e, dunque, al di fuori della possibilità di integrazione analogica consentita dal criterio di cui al citato art.1, pur assunto nell'interesse delle sue previsioni.

Dalla Circolare INAIL:

Con lettera del 12 settembre 2001 sono state fornite le prime istruzioni per la trattazione delle denunce di disturbi psichici determinati dalle condizioni organizzativo/ambientali di lavoro ed è stato disposto che, data l'esigenza di acquisire un adeguato patrimonio di informazioni e conoscenze sulla materia, tutte le fattispecie con documentazione completa e probante fossero inviate all'esame centrale.

L'esame degli oltre 200 casi pervenuti (denunciati all'Inail quasi sempre dopo accertamenti e trattamenti terapeutici) ha consentito di monitorare il fenomeno e di conoscere l'approccio diagnostico dei vari centri specialistici nazionali che fanno capo a Cattedre Universitarie, Ospedali, Ambulatori e Centri di Salute Mentale delle AA.SS.LL. operanti sul territorio.

L'accertamento del rischio, effettuato sulla base della denuncia di malattia professionale - integrata ove necessario da richieste specifiche ai datori di lavoro.

Costrittività organizzative (secondo la Circolare INAIL)

- Marginalizzazione dalla attività lavorativa
- Svuotamento delle mansioni
- Mancata assegnazione dei compiti lavorativi, con inattività forzata
- Mancata assegnazione degli strumenti di lavoro
- Ripetuti trasferimenti ingiustificati
- Prolungata attribuzione di compiti dequalificanti rispetto al profilo professionale posseduto
- Prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi anche in relazione a eventuali condizioni di handicap psico-fisici
- Impedimento sistematico e strutturale all'accesso a notizie
- Inadeguatezza strutturale e sistematica delle informazioni inerenti l'ordinaria attività di lavoro
- Esclusione reiterata del lavoratore rispetto ad iniziative formative, di riqualificazione e aggiornamento professionale
- Esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo

Sono, invece, esclusi dal rischio tutelato (secondo la Circolare INAIL) i fattori organizzativo/gestionali legati al normale svolgimento del rapporto di lavoro (nuova assegnazione, trasferimento, licenziamento) e le situazioni indotte dalle dinamiche psicologico-relazionali comuni sia agli ambienti di lavoro che a quelli di vita (conflittualità interpersonali, difficoltà relazionali o condotte comunque riconducibili a comportamenti puramente soggettivi che, in quanto tali, si prestano inevitabilmente a discrezionalità interpretative).

Le tutele legali

- sono necessariamente ex post (solo eccezionalmente preventive)
- sono fortemente conflittuali per la contrapposizione di interessi
- discutono del vero vs falso stress da lavoro (es. licenziamento)

Posso avvenire tramite:

- Denuncia all'Autorità Giudiziaria Penale
- Denuncia all'INAIL
- Ricorso al Giudice del Lavoro
- C.d. Autotutela

Nel caso in cui il datore di lavoro non adotti, a norma dell'art. 2087 c.c., tutte le misure necessarie a tutelare l'integrità fisica e le condizioni di salute del prestatore di lavoro, rendendosi così inadempiente ad un obbligo contrattuale, questi, oltre al risarcimento dei danni, ha in linea di principio il diritto di astenersi dalle specifiche prestazioni la cui esecuzione possa arrecare pregiudizio alla sua salute (nella specie, la Corte ha confermato la condanna delle Ferrovie dello Stato a pagare le retribuzioni a titolo di risarcimento del danno in favore di alcuni dipendenti che si erano rifiutati di eseguire la prestazione in ambienti pericolosi perché a rischio amianto. A detta della Corte, infatti, non si è trattato di sciopero ma di reazione all'inadempimento aziendale relativo agli obblighi incombenti in materia di sicurezza). Cassazione civile, sez. lav., 25 giugno 2009, n. 14948.

Le controversie davanti al Giudice del lavoro

Come detto, nelle controversie vi è necessariamente un conflitto fra letture diverse degli eventi. Le aree di maggiore contenzioso collegate a situazioni riconducibili a stress lavorativo sono:

- L'eccesso quantitativo di lavoro (Il lavoro straordinario, personale direttivo, restante personale, la tutela giudiziale)
- Gli obiettivi e la retribuzione premiale (Obiettivi eccessivamente sfidanti, obiettivi non assegnati)
- Violazioni dell'art. 2103 cod. civ., che impone al datore di lavoro di utilizzare il dipendente in mansioni coerenti con la propria qualifica e professionalità (Isolamento e dequalificazione come ricorrente causa di stress)
- L'incertezza sulla posizione lavorativa (La legislazione sui licenziamenti, il licenziamento dei dirigenti, il licenziamento del personale non dirigenziale)

Conclusioni

Il quadro normativo offre un "contenitore" importante per affrontare, nelle aziende, il tema dello stress correlato al lavoro. Il punto più difficile è l'azione preventiva. Le azioni legali e giudiziali possono avere solo valenza "riparatoria".