

IL BENESSERE IN AZIENDA

**Nuovi ambiti e nuove metodologie di intervento dello psicologo
nella prevenzione e cura delle disfunzioni organizzative** ¹

Incontro formativo 9 aprile 2011, ore 9,30/12,30
Scuola di Formazione Palo Alto, Corso Magenta 53, Milano

Indice

<u><i>Presentazione dei relatori.....</i></u>	<u><i>2</i></u>
<u><i>Premessa.....</i></u>	<u><i>2</i></u>
<u><i>Il “problema” delle disfunzioni organizzative.....</i></u>	<u><i>3</i></u>
<u><i>Gli aspetti definitivi.....</i></u>	<u><i>3</i></u>
<u><i>Le fonti normative – gli obblighi per l'azienda.....</i></u>	<u><i>6</i></u>
<u><i>Qualche spunto conclusivo sul lavoro di prevenzione.....</i></u>	<u><i>12</i></u>
<u><i>Le conseguenze sul piano legale ed economico.....</i></u>	<u><i>14</i></u>
<u><i>I danni patrimoniali.....</i></u>	<u><i>14</i></u>
<u><i>I danni non patrimoniali.....</i></u>	<u><i>14</i></u>

IL BENESSERE IN AZIENDA

**Nuovi ambiti e nuove metodologie di intervento dello psicologo
*nella prevenzione e cura delle disfunzioni organizzative*** 2

Incontro formativo 9 aprile 2011, ore 9,30-12,30
Scuola di Formazione Palo Alto, Corso Magenta 53, Milano

IL BENESSERE IN AZIENDA

**Nuovi ambiti e nuove metodologie di intervento dello psicologo
nella prevenzione e cura delle disfunzioni organizzative**

Presentazione dei relatori

A. Rosiello

Avvocato giuslavorista; da molti anni offre consulenza e assistenza legale ai lavoratori vittime di mobbing e altre disfunzioni dell'organizzazione e delle relazioni di lavoro (straining, stress, burn out, fino ad arrivare alle derive segnate dallo stalking occupazionale e dalle molestie sessuali).

R. Bonanomi

Trainer nella Scuola di Palo Alto, ha lavorato per più di un decennio come dirigente nel settore aziende; socio Federmanager dal 2000 e attualmente Consigliere dell'Ordine degli Psicologi della Lombardia.

Premessa

La vittima di disfunzioni organizzative e derive delle relazioni di lavoro può incorrere in serie difficoltà a livello esistenziale ed arrivare a disturbi di adattamento e/o patologie di tipo cronico. Tali fenomeni, oltre ad essere dannosi per l'individuo che li vive, arrecano un danno all'azienda, alla famiglia, alla collettività intera (costi clinici, costi degli istituti previdenziali).

È quindi sin d'ora importante sottolineare l'importanza della diffusione di una cultura improntata al benessere delle persone che lavorano ed alla prevenzione delle disfunzioni e derive del lavoro, attraverso l'utilizzo di tutti gli strumenti possibili, interni ma anche esterni all'azienda (così come previsto dall'art. 31 TU ("il datore di lavoro può avvalersi di persone esterne alla azienda in possesso delle conoscenze professionali necessarie, per integrare, ove occorra, l'azione di prevenzione e protezione del servizio").

Operare sul benessere significa perfezionare l'organizzazione del lavoro (turni, orari, ambienti, immissioni, ecc.), avere cura della qualità delle relazioni umane, essere attenti alle esigenze di alcune particolari categorie di lavoratori (donne, persone anziane,

IL BENESSERE IN AZIENDA

Nuovi ambiti e nuove metodologie di intervento dello psicologo nella prevenzione e cura delle disfunzioni organizzative 3

Incontro formativo 9 aprile 2011, ore 9,30/12,30
Scuola di Formazione Palo Alto, Corso Magenta 53, Milano

stranieri, ecc.), formare adeguatamente *manager* e lavoratori sui temi della correttezza delle relazioni e delle conseguenze (legali e psicologiche) di fenomeni quali le molestie, il mobbing, ecc., istituire buone pratiche, accordi di clima e adottare ogni ulteriore iniziativa utile allo scopo.

Ciò implica molto spesso la necessità di creare un campo condiviso tra differenti professionalità e, segnatamente, tra l'ambito legale-organizzativo e quello psicologico-clinico (ma anche con professionalità in ambito artistico/tecnico -architetti, ergonomi, ecc.).

Con riguardo, in particolare, al raccordo tra ambito legale/organizzativo e quello psicologico/clinico va detto che questo è funzionale sia alla prevenzione, da eseguirsi con interventi mirati all'interno delle organizzazioni, come si dirà, che al contrasto e superamento delle problematiche individuali arrecate dalle disfunzioni organizzative al fine di indicare ai lavoratori sia un percorso risarcitorio sul piano economico e professionale (attraverso iniziative giudiziarie) sia un percorso ri-costruttivo sul piano professionale e della propria salute psichica.

Il tema del benessere nei luoghi di lavoro costituisce dunque uno spazio nuovo e propositivo per creare spazi di intervento e di formazione che possono contribuire alla diffusione di una cultura differente delle relazioni e della vita lavorativa.

Il “problema” delle disfunzioni organizzative

Secondo un'indagine svolta nel 2009 cui ha partecipato anche la Clinica del lavoro di Milano il rischio stress e quello legato alle altre disfunzioni organizzative (mobbing, straining, burn out, molestie sessuali, ecc.) è presente trasversalmente in molti settori (terziario-grande distribuzione, autotrasporti, sanità, ecc.), in una **percentuale piuttosto allarmante (32% di popolazione “stressata” in Lombardia**, coincidente con il dato ricavabile a livello nazionale) e che esistono già numerosi e validi supporti testali per indagare sul clima, con il fine di promuovere azioni positive su tali temi.

Peraltro, secondo le indicazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, gli stati patologici derivanti da questo tipo di rischio sono in continuo aumento **tanto che viene stimato che nel 2020 potrebbero realisticamente costituire una delle prime cause di assenza dal luogo di lavoro.**

Gli aspetti definitivi

IL BENESSERE IN AZIENDA

Nuovi ambiti e nuove metodologie di intervento dello psicologo nella prevenzione e cura delle disfunzioni organizzative 4

Incontro formativo 9 aprile 2011, ore 9,30/12,30
Scuola di Formazione Palo Alto, Corso Magenta 53, Milano

Per poter correttamente operare sia nella prevenzione che nella repressione dei fenomeni accennati, è molto importante, prima di tutto per le professionalità in ambito legale ma anche per quelle in ambito clinico, inquadrare in maniera puntuale il caso e declinarlo – all'interno dei contributi apportati dalle diverse professionalità – in maniera corretta.

Ciò non solo per ragioni di precisione giuridico-scientifica ma anche per importanti considerazioni di carattere pratico. Infatti per le differenti fattispecie sono approntabili più idonei strumenti di prevenzione a seconda dei rischi specifici (un conto è ad esempio contrastare, nell'ambito di un reparto, un caso di straining e un altro è contrastare un caso di molestie) ed inoltre inoltre, sul piano processuale, ci si può collocare nel regime di allegazione e di prova adeguato, e differente a seconda dei casi. Partiamo dunque con le diverse definizioni di fenomeni disfunzionali e illeciti che, se non dovessero costituire oggetto di adeguata prevenzione esporrebbero l'azienda ad azioni giudiziali, come si dirà (finalizzate al ripristino della situazione di legalità e al risarcimento del danno).

Il mobbing viene comunemente definito come il terrore psicologico sul luogo di lavoro, consistente in comunicazione ostile e contraria ai principi etici, perpetrata in modo sistematico da una o più persone principalmente contro un singolo individuo che viene per questo spinto in una posizione di impotenza e impossibilità di difesa e qui relegato da reiterate attività ostili.

Queste azioni, che danno spesso luogo a seri disagi psicologici, psicosomatici e sociali per la vittima, rientrano nella definizione di mobbing, qualora siano caratterizzate da un'alta frequenza (almeno una volta alla settimana), da una durata significativa (almeno sei mesi) e da intenzionalità lesiva (o dolo, che tuttavia può essere presunto).

Lo straining viene definito come una situazione di stress forzato sul posto di lavoro, in cui la vittima subisce almeno una azione che ha come conseguenza un effetto negativo nell'ambiente lavorativo, azione che oltre ad essere stressante, è caratterizzata anche da una durata costante.

Affinché si possa parlare di straining è dunque sufficiente una singola azione stressante cui seguano effetti negativi duraturi nel tempo (come nel caso di gravissimo demansionamento o di svuotamento di mansioni) che non richiede, ad esempio, quale presupposto costitutivo della fattispecie né la frequenza (l'atto è unico, con effetti perduranti nel tempo), né la durata della condotta, né tantomeno la intenzione (ammesso che tale prova sia richiesta per il mobbing. La vittima è in persistente inferiorità rispetto alla persona che attua lo straining (strainer).

IL BENESSERE IN AZIENDA

Nuovi ambiti e nuove metodologie di intervento dello psicologo *nella prevenzione e cura delle disfunzioni organizzative* 5

Incontro formativo 9 aprile 2011, ore 9,30-12,30
Scuola di Formazione Palo Alto, Corso Magenta 53, Milano

Lo stress lavoro-correlato è un evento psicosomatico che si differenzia da una situazione normale intraindividuale per la sua potenza e/o durata, e che viene scatenato da certe sollecitazioni esterne ed interne (*stressors*); lo *stress* non è sempre negativo: è dimostrato come esso possa costituire una utilissima possibilità sia per l'individuo sia per l'azienda, essendo un acceleratore delle capacità umane. I problemi tuttavia si verificano qualora lo *stress* sia troppo elevato o qualora la situazione stressante si prolunghi eccessivamente nel tempo, con possibili conseguenze sia a livello fisico che psichico.

Lo *stress* lavoro-correlato è essenzialmente di due tipi: quello che deriva dalla natura stessa del lavoro e quello più prettamente organizzativo. Ogni attività lavorativa presenta quale elemento connaturale una componente di *stress* e tuttavia nel primo tipo esistono professioni che sono in sé stressanti, anche per le responsabilità che implicano (v. ad esempio i casi di autista di autobus, chirurgo, pilota, cassiere, poliziotto).

Nel secondo tipo rientrano quei casi di *stress* ingenerato dall'organizzazione del lavoro quali, ad esempio, orari e turni inadeguati, mansioni complicate o troppo pericolose, aspettative di rendimento troppo elevate, mancanza di formazione appropriata sulle attività richieste, mancanza di personale rispetto ai carichi di lavoro, mancanze ergonomiche, strumentali o a livello di sicurezza del lavoro, ecc.

Il Burn-out: Frequente derivazione dello stress occupazionale (ma anche a volte del *mobbing* o dello *straining*) è il c.d. **burn-out**, che letteralmente significa "bruciato internamente"; esso rappresenta una sindrome da esaurimento emotivo molto diffusa soprattutto nelle professioni che prevedono un continuo contatto con il pubblico e nelle cd. professioni d'aiuto, o *helping professions*, le quali, a causa del ripetuto contatto con la sofferenza umana, rischiano risvolti frustranti.

Tale sindrome, derivando da una situazione occupazionale vissuta come problematica, impatta molto negativamente sull'utenza e si caratterizza per un approccio tipicamente psicologico: si concentra, infatti, più sulla persona e meno sull'ambiente di lavoro, comportando innanzitutto un deterioramento dell'impegno profuso nel lavoro, un peggioramento delle emozioni originariamente associate al lavoro ed un problema di adattamento tra sé ed il lavoro, a causa delle eccessive richieste di carico emotivo dallo stesso derivanti.

La discriminazione consiste in un trattamento non paritario attuato nei confronti di un individuo o un gruppo di individui in virtù della loro appartenenza ad una particolare categoria.

Il genere, la razza, la religione, l'etnia, un handicap o l'orientamento sessuale possono costituire pretesto per impedire a taluno di godere, al pari degli altri, dei propri diritti.

IL BENESSERE IN AZIENDA

Nuovi ambiti e nuove metodologie di intervento dello psicologo nella prevenzione e cura delle disfunzioni organizzative 6

Incontro formativo 9 aprile 2011, ore 9,30/12,30
Scuola di Formazione Palo Alto, Corso Magenta 53, Milano

Affinché ciò non avvenga e affinché il diritto al lavoro e ad un sereno svolgimento dello stesso siano garantiti a tutti, la legislazione è intervenuta per rafforzare quel principio di uguaglianza sostanziale contenuto nell'art. 3 della nostra Costituzione.

Le principali fonti del diritto antidiscriminatorio sono: l'art 15 dello statuto dei lavoratori (che statuisce la nullità di ogni atto discriminatorio), il d.lgs. 215 del 2003 (che contrasta le discriminazioni legate alla razza e all'etnia), il d.lgs. 216 del 2003 (che contrasta le discriminazioni legate alla religione, alle convinzioni personali, all'età, all'handicap, all'orientamento sessuale), il d.lgs. 198 del 2006 (codice delle pari opportunità tra uomo e donna).

Le molestie di genere sono equiparate alla discriminazioni e consistono in quei comportamenti indesiderati posti in essere per ragioni connesse al sesso aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo (art. 26, comma 1°, d.lgs. n° 198 del 2006).

Le molestie sessuali consistono in quei comportamenti indesiderati a connotazione sessuale, espressi in forma fisica, verbale o non verbale, aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo (art. 26, comma 2°, D.lgs. n° 198 del 2006).

Lo stalking occupazionale è una forma di *stalking* (termine che letteralmente significa "fare la posta" e che si concretizza in quegli "atti persecutori" posti in essere da un "molestatore assillante") in cui l'effettiva attività persecutoria si esercita nella vita privata della vittima, ma la cui motivazione proviene invece dall'ambiente di lavoro, dove lo *stalker* (o il persecutore) ha realizzato o desiderato una situazione di conflitto, persecuzione o mobbing.

Lo stalking occupazionale può derivare da una situazione conflittuale sul posto di lavoro che praticamente non si è manifestata, ma è rimasta a livello di intenzione o desiderio ed in molti casi si associa o segue a episodi di molestie sessuali.

Le fonti normative – gli obblighi per l'azienda

I) Oltre ai principi costituzionali (diritto al lavoro, tutela della salute, ecc.) vi sono norme fondamentali contenute all'interno del codice civile del 1942:

- **Art. 2103 c.c.** - tutela della professionalità del lavoratore

IL BENESSERE IN AZIENDA

Nuovi ambiti e nuove metodologie di intervento dello psicologo nella prevenzione e cura delle disfunzioni organizzative

7

Incontro formativo 9 aprile 2011, ore 9,30/12,30
Scuola di Formazione Palo Alto, Corso Magenta 53, Milano

- **Art. 2087 c.c.** - Norma preventiva e repressiva principale, in cui si prevede l'obbligo, in capo al datore di lavoro, di tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro.

Assolve al dovere di protezione ex art. 2087 c.c., in tale ambito, il datore di lavoro che utilizza in pieno (e prova di aver utilizzato) tutti gli strumenti normativi, contrattuali o le conoscenze organizzative utili a evitare l'insorgere del fenomeno stress e delle patologie ad esso correlate.

L'istituzione, ad esempio, di commissioni di clima, l'effettuazione di indagini di clima, di accordi di clima e di accordi finalizzati a migliorare le relazioni e l'organizzazione del lavoro, l'istituzione del fiduciario di azienda, l'effettuazione di corsi di formazione specifici sulle relazioni interpersonali nei luoghi di lavoro, la costante comunicazione aziendale in merito all'importanza di un clima corretto e cordiale, l'istituzione di procedure di "denuncia interna" in caso di condotte illecite del personale ecc., sono tutti strumenti preventivi che se adottati in "tempi non sospetti" possono costituire elementi indicatori validi ad escludere o, almeno, a limitare la responsabilità datoriale.

In assenza di tali o simili accorgimenti i datori di lavoro restano esposti alle conseguenze risarcitorie derivanti dallo stress e dalle altre disfunzioni organizzative.

- II) Accordo Europeo 8 ottobre 2004** – Contiene la definizione di stress, invita alla sensibilizzazione sulle conseguenze dello stesso, individua le possibili cause (contenuto e l'organizzazione del lavoro, l'ambiente di lavoro, una comunicazione "povera"), indica quali sono i fattori da analizzare e le possibili azioni positive. Data la complessità del fenomeno stress, l'accordo non ha inteso fornire una lista esaustiva dei potenziali indicatori di stress ma ha precisato che, comunque, un alto tasso di assenteismo, un elevato turn over del personale, frequenti conflitti interpersonali o lamentele da parte dei lavoratori sono alcuni dei segnali che possono denotare un problema di stress lavoro-correlato (fattori/indicatori oggettivi).

Sempre l'accordo precisa che, l'individuare un eventuale problema di stress lavoro-correlato può implicare l'analisi su fattori quali l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro (disciplina dell'orario di lavoro, grado di autonomia, corrispondenza tra le competenze dei lavoratori ed i requisiti professionali richiesti, carichi di lavoro, ecc.), condizioni di lavoro e ambientali (esposizione a comportamenti illeciti, rumore, calore, sostanze pericolose, ecc.), comunicazione (incertezza in ordine alle prestazioni richieste, alle prospettive di impiego o ai possibili cambiamenti, ecc.) e fattori soggettivi (tensioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti, ecc.).

IL BENESSERE IN AZIENDA

Nuovi ambiti e nuove metodologie di intervento dello psicologo nella prevenzione e cura delle disfunzioni organizzative 8

Incontro formativo 9 aprile 2011, ore 9,30/12,30
Scuola di Formazione Palo Alto, Corso Magenta 53, Milano

Benché l'accordo non riguardi le molestie e la violenza nei luoghi di lavoro, si dà atto nell'accordo che tali condotte costituiscono potenziali fattori di stress e comunque il datore di lavoro ha l'obbligo di prevenirli sulla base dell'art. 2087 c.c. già citato.

L'accordo poi ha previsto strumenti di prevenzione.

LA RESPONSABILITÀ DI STABILIRE LE MISURE ADEGUATE DA ADOTTARE SPETTA AL DATORE DI LAVORO. Ma sempre in base all'Accordo Europeo è previsto che tali misure saranno adottate con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti, come peraltro prevede la normativa europea.

L'accordo prevede che dove l'azienda non possa disporre al proprio interno di competenze sufficienti, potrà ricorrere a **competenze esterne** in conformità alle leggi europee e nazionali, ai contratti collettivi e alle prassi; una figura già piuttosto diffusa è quella consigliere di fiducia (normalmente psicologo) strumento molto "raccomandato", nell'ambito delle iniziative a "*Tutela della dignità delle donne e degli uomini sul lavoro*" anche dalla Commissione Europea (racc. 92/131 e risoluzione A3-0043/94 del Parlamento Europeo), uno specialista chiamato ad affrontare il tema delle molestie (non solo sessuali) sui luoghi di lavoro, del mobbing, delle discriminazioni e, di recente, anche dello stress correlato al lavoro e burn out.

Tali misure potrebbero includere, per esempio, secondo l'accordo:

- 1) misure di gestione e comunicazione, chiarendo, ad esempio, gli obiettivi aziendali ed il ruolo di ciascun lavoratore ovvero assicurando un adeguato sostegno da parte della dirigenza ai singoli lavoratori ed ai gruppi o conciliando responsabilità e potere di controllo sul lavoro o, infine, migliorando la gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro, le condizioni lavorative e l'ambiente di lavoro;
- 2) la formazione dei dirigenti e dei lavoratori per accrescere la loro consapevolezza e conoscenza dello stress, delle sue possibili cause e di come affrontarlo e/o adattarsi al cambiamento;
- 3) l'informazione e la consultazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti, secondo la legislazione europea e nazionale, gli accordi collettivi e la prassi;
- 4) Strumenti preventivi molto "raccomandati" dalla normativa 1e dalla contrattazione collettiva sono gli accordi di clima e i codici di condotta.

IL BENESSERE IN AZIENDA

Nuovi ambiti e nuove metodologie di intervento dello psicologo nella prevenzione e cura delle disfunzioni organizzative 9

Incontro formativo 9 aprile 2011, ore 9,30/12,30
Scuola di Formazione Palo Alto, Corso Magenta 53, Milano

A tale riguardo già molte aziende, al fine di prevenire i fenomeni di disfunzioni organizzative, hanno stipulato accordi di prevenzione o di clima, con la partecipazione delle rappresentanze sindacali, volti a tutelare la dignità delle lavoratrici e dei lavoratori all'interno dei luoghi di lavoro nonché a favorire un clima sereno e meno stressante nonché a porre in risalto la dignità ed il valore della persona che lavora, con effetti – peraltro - estremamente positivi sulla motivazione, sulla produttività e, dunque, sul rendimento dell'impresa.

Questi accordi intervengono sull'organizzazione del lavoro hanno quale minimo comune denominatore il fatto di considerare la prevenzione quale punto strategico per evitare l'insorgere di casi di disfunzioni, di stress, di marginalizzazione, di mobbing e di molestie; essi prevedono, di norma, le definizioni dei vari fenomeni, l'elaborazione di un codice di comportamento che condanni atteggiamenti offensivi, vessatori, persecutori, immorali, l'informazione e la formazione sui vari fenomeni, l'istituzione di una commissione mista composta dal datore di lavoro e delle parti sociali, la nomina di un fiduciario, ecc.

III) TU salute e sicurezza: D.lgs. n° 81/2008 art. 28: ha previsto l'obbligo di valutare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori (v. anche art. 15 d.lgs. n° 81/08 e nozione di salute ex art. 2, d.lgs. 81/08), *“ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004, e a quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza... nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età e alla provenienza da altri paesi compresi quelli connessi alla specifica tipologia contrattuale attraverso cui viene resa la prestazione di lavoro* (modifica, quest'ultima, introdotta dal d.lgs 106/2009).

Il d.lgs 106 del 3 agosto 2009 ha altresì modificato i termini di valutazione dello stress, prevedendo che questo vada valutato nel rispetto delle indicazioni della *Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza* di cui all'art. 6 TU n° 81/2009 che, come noto, solo recentemente ha elaborato le linee guida, in data 17 novembre 2010.

La valutazione dei rischi presenti nei luoghi di lavoro è un obbligo indelegabile da parte del datore di lavoro (la cui violazione è sanzionata anche penalmente a mente dell'art. 55 del d.lgs. cit.), attuato in collaborazione con il servizio di prevenzione e protezione, con il medico competente e previa consultazione del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (v. art. 29 d.lgs. cit.).

Il datore di lavoro ha peraltro facoltà, come già detto, a mente dell'art. 31 del d.lgs. 81/08 di avvalersi di competenze professionali esterne, necessarie per integrare, ove

IL BENESSERE IN AZIENDA

Nuovi ambiti e nuove metodologie di intervento dello psicologo nella prevenzione e cura delle disfunzioni organizzative

1

Incontro formativo 9 aprile 2011, ore 9,30/12,30
Scuola di Formazione Palo Alto, Corso Magenta 53, Milano

occorra, l'azione di prevenzione e protezione del servizio. Nello specifico dello stress lavoro-correlato si ricorre, normalmente, alla consulenza di psicologi o medici del lavoro, anche nel ruolo di consiglieri di fiducia.

Ulteriore esplicita previsione in materia è quella dettata dall'art. 32 del D.lgs. n° 81/08, che stabilisce l'obbligatorietà della formazione specifica per le figure della sicurezza, disponendo che “per lo svolgimento della funzione di responsabile del servizio prevenzione e protezione”, è necessario possedere “un attestato di frequenza, con verifica dell'apprendimento, a specifici corsi di formazione in materia di prevenzione e protezione dei rischi, anche di natura ergonomica e da stress lavoro-correlato”.

Esaminando alcune tra le categorie omogenee previste dall'art. 28 TU:

rischi particolari: attività altamente rischiose o pericolose possono innalzare il livello di allarme del lavoratore e incidere anche sulla sua psiche, legate a particolari incarichi

rischi riguardanti la gravidanza: sono gli stessi previsti dalla normativa a tutela delle donne in gravidanza:

rischi connessi alle differenze di genere: con riguardo allo stress e mobbing di genere possono essere causati, principalmente, dalle attività di accudimento portate avanti, prevalentemente, da donne; molestie sessuali e conseguente mobbing sono rischi che corrono prevalentemente le donne;

rischi connessi all'età: ci sono delle specifiche patologie legate all'età che possono insorgere anche a causa del lavoro; inoltre, con riguardo allo stress, riconciliazione per accudimento genitori anziani e particolari disturbi legati all'età (perdita di memoria, minore concentrazione, maggiori problemi fisici/psicologici che, evidentemente, portano problemi e scompensi quando si deve portare avanti l'attività lavorativa);

rischi connessi alla specifica tipologia contrattuale: un precario ha di norma minore esperienza/formazione o minore voglia, perché non si sente parte, per cui può avere maggiori problemi al lavoro; l'aspettativa lontanissima di stabilizzazione ed un precariato ormai strutturale, fino ai 35-40 anni, crea anch'essa stress.

IV) Laboratorio Regione Lombardia: ha elaborato, nel dicembre 2009, dettagliate linee guida che comprendono tutte le aree su cui compiere L'INDAGINE DI CLIMA (ambiente e attrezzature, disegno del compito lavorativo, carico di lavoro/ritmo di lavoro, orario di lavoro, organizzazione del lavoro, ruolo

IL BENESSERE IN AZIENDA

Nuovi ambiti e nuove metodologie di intervento dello psicologo nella prevenzione e cura delle disfunzioni organizzative

1

Incontro formativo 9 aprile 2011, ore 9,30/12,30
Scuola di Formazione Palo Alto, Corso Magenta 53, Milano

nell'ambito dell'organizzazione, carriera, controllo/libertà decisionale, rapporti interpersonali, interfaccia casa-lavoro).

Ha indicato i potenziali fattori di rischio (richieste provenienti dall'ambiente – carico orario, procedure, ambiente di lavoro; supporto da superiori e colleghi, qualità dei rapporti interpersonali, definizione dei ruoli nell'organizzazione e cambiamenti).

Ha indicato come “gestire” lo stress, sia nell'immediato sia nel tempo: lo stress va promosso e gestito dal datore di lavoro, d'intesa con tutti gli attori della sicurezza, deve imperniarsi sulla partecipazione effettiva dei lavoratori, essere accompagnato da azioni di contesto (es codici di condotta-accordi di clima).

Ha indicato la necessità di una valutazione OGGETTIVA E ANCHE SOGGETTIVA tramite osservazione diretta, questionari, ecc.

I risultati delle valutazioni, se l'indagine viene eseguita con competenza e professionalità, consentono normalmente di indicare il livello ed il grado di presenza di stress sul lavoro e di individuare le variabili individuali ed organizzative che lo determinano.

Il laboratorio si è impegnato a operare sulla linea della formazione/informazione / assistenza, organizzando percorsi formativi dedicati agli operatori della prevenzione sul territorio.

V) Linee guida date dalla Commissione Consultiva nazionale il 17 novembre 2010: secondo la mia opinione sono invece, oltretutto scarse, persino fuorvianti, perché passano solo dal dato oggettivo (infortuni, malattie, turnover, procedimenti e sanzioni, segnalazioni del medico competente, specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori; fattori di contenuto: ambiente, attrezzature, carichi, orario e turni, corrispondenza tra le competenze dei lavoratori) e solo se i risultati di questo livello fanno evidenziare delle criticità, allora sarà valutata la necessità di procedere con un'indagine soggettiva. Altrimenti il datore di lavoro nel DVR prevede solo un piano di monitoraggio periodico.

Se si rilevano elementi di rischio si procede alla pianificazione e alla adozione degli opportuni interventi correttivi (questionari, focus group, interviste semi-strutturate, ecc.).

Si ritiene che in realtà, sulla base delle norme legislative sopra richiamate e operative da tempo, la prevenzione del rischio stress deve essere effettiva e globale, riguardare sia i dati oggettivi sia quelli soggettivi e gruppi omogenei di lavoratori particolarmente esposti al rischio stress.

IL BENESSERE IN AZIENDA

Nuovi ambiti e nuove metodologie di intervento dello psicologo nella prevenzione e cura delle disfunzioni organizzative

1

Incontro formativo 9 aprile 2011, ore 9,30/12,30
Scuola di Formazione Palo Alto, Corso Magenta 53, Milano

Inoltre, anche se la commissione consultiva nazionale ha stabilito che il 1° gennaio 2010 sia da intendersi come data di avvio delle attività valutative, si ritiene comunque impellente e già sussistente l'obbligo di prevenzione del rischio sulla base di quanto detto il 2087 c.c. e normativa già citata.

VI) Collegato lavoro, art. 21 l. 183/2010 introduce il Comitato unico di garanzia e prevede per le pubbliche amministrazioni quanto segue:

- *“realizzare la migliore utilizzazione delle risorse umane nelle pubbliche amministrazioni, assicurando la formazione e lo sviluppo professionale dei dipendenti, applicando condizioni uniformi rispetto a quelle del lavoro privato, garantendo pari opportunità alle lavoratrici ed ai lavoratori nonché l'assenza di qualunque forma di discriminazione e di violenza morale o psichica”;*
- *“le pubbliche amministrazioni garantiscono parità e pari opportunità tra uomini e donne e l'assenza di ogni forma di discriminazione diretta e indiretta, relativa al genere, all'età, all'orientamento sessuale, alla razza, all'origine etnica, alla disabilità, alla religione o alla lingua, nell'accesso al lavoro, nel trattamento e nelle condizioni di lavoro, nella formazione professionale, nella promozione e nella sicurezza sul lavoro. Le pubbliche amministrazioni garantiscono altresì un ambiente di lavoro improntato al benessere organizzativo e si impegnano a rilevare, contrastare ed eliminare ogni forma di violenza morale o psichica al proprio interno”.*

È altresì prevista la costituzione di un *“comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni”* la cui mancata costituzione espone i dirigenti a specifiche responsabilità anche con riguardo al mancato raggiungimento degli obiettivi

Qualche spunto conclusivo sul lavoro di prevenzione

- L'obbligo di prevenzione del rischio stress esiste da tempo ed è cogente
- Riguarda sia i fattori oggettivi che soggettivi che legati a gruppi particolari ed omogenei di lavoratori
- Va interpretato come dovere di protezione effettivo, e non meramente formale e allo stesso modo
- La valutazione del rischio stress va svolta in maniera puntuale ed effettiva, e non soltanto per assolvere ad un obbligo formale

IL BENESSERE IN AZIENDA

**Nuovi ambiti e nuove metodologie di intervento dello psicologo
*nella prevenzione e cura delle disfunzioni organizzative*** ¹

Incontro formativo 9 aprile 2011, ore 9,30-12,30
Scuola di Formazione Palo Alto, Corso Magenta 53, Milano

- Molta prevenzione si effettua lavorando sull'ascolto e sulla relazione con ogni attività utile (formativa, informativa, contrattuale)
- Il lavoro preventivo sul rischio stress deve essere permanente e passa anche da verifiche periodiche
- Il lavoro sulle relazioni può essere svolto utilizzando risorse presenti e a professionalità esterne (psicologi, medici del lavoro, ecc.)

IL BENESSERE IN AZIENDA

Nuovi ambiti e nuove metodologie di intervento dello psicologo nella prevenzione e cura delle disfunzioni organizzative

1

Incontro formativo 9 aprile 2011, ore 9,30/12,30
Scuola di Formazione Palo Alto, Corso Magenta 53, Milano

Le conseguenze sul piano legale ed economico

Nel caso in cui le aziende non operino correttamente sulla prevenzione dei fenomeni in esame e esponga il lavoratore a delle conseguenze dannose.

Come già accennato, le aziende che non svolgono adeguata azione di prevenzione e repressione dei fenomeni che andremo brevemente a descrivere si espone, eventualmente in solido con il dirigente o l'autore diretto dei fatti, ad azioni legali sia sul piano civile (giuslavoristico) che, nei casi più gravi, penale, azioni delle quali cercheremo di portare esemplificazioni.

I danni patrimoniali

- Le spese mediche o di altro tipo, documentate, rese necessarie dalle necessità terapeutiche.
- Il danno da perdita di chances, che scaturisce dall'allontanamento dai processi decisionali e dallo svuotamento di ruolo: l'impatto negativo sul piano patrimoniale consiste nella perdita di opportunità di carriera, diminuzione delle conoscenze e abilità, nell'esclusione dai piani di incentivazione aziendale, ecc. Nell'eventuale giudizio occorrerà allegare e dimostrare le concrete perdite patrimoniali subite.
- Il danno da perdita del posto di lavoro: quando si verificano delle situazioni disfunzionali la perdita del lavoro costituisce spesso l'epilogo delle azioni illecite perpetrate: l'interruzione del rapporto può avvenire per dimissioni (che possono essere rassegnate per giusta causa nel caso in cui si subiscano azioni di mobbing o straining) e licenziamento (i più frequenti per mancanze, per superamento del compito). Nel caso di perdita del posto di lavoro per dimissioni la quantificazione del danno è legata alle disposizioni contrattuali (anche se giurisprudenza, minoritaria, e dottrina tendono nei casi più gravi ad equiparare il trattamento delle dimissioni a quello del licenziamento); nel caso di perdita del posto di lavoro per licenziamento la quantificazione del danno si effettua sulla base della normativa legale (tutela c.d. reale o tutela c.d. obbligatoria)

I danni non patrimoniali

Le componenti di danno non patrimoniale sono essenzialmente tre: il danno biologico (danno legato ad una specifica e diagnosticata patologia), il danno morale (patimento d'animo conseguente alle ingiuste vessazioni) e il danno esistenziale (danno alla vita di relazione).

IL BENESSERE IN AZIENDA

**Nuovi ambiti e nuove metodologie di intervento dello psicologo
*nella prevenzione e cura delle disfunzioni organizzative*** ¹

Incontro formativo 9 aprile 2011, ore 9,30/12,30
Scuola di Formazione Palo Alto, Corso Magenta 53, Milano

L'ambito specifico delle nostre riflessioni riguarda dunque la misurazione economica delle lesioni nella sfera non patrimoniale delle lavoratrici e dei lavoratori causate dalle differenti tipologie di disfunzioni (o derive) dell'organizzazione del lavoro, da eseguirsi avvalendosi delle competenze cliniche (psicologo, psichiatra, medico legale).