

# I FATTORI PSICOSOCIALI DI RISCHIO LAVORATIVO



Dott.ssa FRANCA DA RE

# FATTORI PSICOLOSOCIALI



- Sono originati dalle relazioni tra persone
- Possono derivare dalle dinamiche organizzative
- Possono risentire dell'influenza del contesto più vasto
- Influenzano comunque la vita delle organizzazioni e delle persone che vi lavorano

# Burn out



Il concetto di **burn-out** (alla lettera *essere bruciati, esauriti, scoppiati*) è stato introdotto per indicare una serie di fenomeni di affaticamento, logoramento e improduttività lavorativa registrati nei lavoratori inseriti in attività professionali a carattere sociale. Questa sindrome è stata osservata per la prima volta negli Stati Uniti in persone che svolgevano diverse professioni d'aiuto: infermieri, medici, insegnanti, assistenti sociali, poliziotti, operatori di ospedali psichiatrici, operatori per l'infanzia.

# Come si manifesta



1. **Esaurimento:** l'individuo si sente completamente sfinito dal punto di vista emozionale, senza più le forze per ricominciare, si percepisce come inutile e cercherà il minimo contatto con la gente.

**Spersonalizzazione:** lo sviluppo dei sentimenti negativi verso gli altri avanza a tal punto da considerare negativamente anche se stesso, iniziando a diventare freddi e indifferenti e provando sensi di colpa per come stanno trattando gli altri.

**Ridotta realizzazione personale sul lavoro:** si sentono falliti e cercano di rimediare rivolgendosi a psicoterapeuti o cambiano lavoro.

# SINTOMI CARATTERISTICI

Secondo Maslach, il burn-out è un insieme di manifestazioni psicologiche e comportamentali che può insorgere in operatori che lavorano a contatto con la gente e che possono essere raggruppate in tre componenti:



- » **esaurimento emotivo**
- » **depersonalizzazione**
- » **ridotta realizzazione personale**

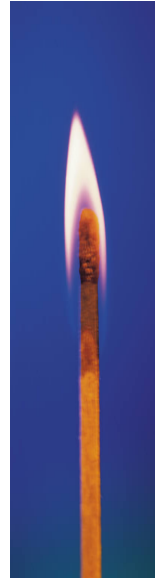
L' **esaurimento emotivo** consiste nel sentimento di essere emotivamente svuotato e annullato dal proprio lavoro, per effetto di un inaridimento emotivo del rapporto con gli altri.

La **depersonalizzazione** si presenta come un atteggiamento di allontanamento e di rifiuto (risposte comportamentali negative e sgarbate) nei confronti di coloro che richiedono o ricevono la prestazione professionale, il servizio o la cura.

La **ridotta realizzazione personale** riguarda la percezione della propria inadeguatezza al lavoro, la caduta dell' "autostima ed il sentimento di insuccesso nel proprio lavoro.

# SINTOMI

Il soggetto colpito da burn-out manifesta



- ✓ **sintomi aspecifici** (irrequietezza, senso di stanchezza ed esaurimento, apatia, nervosismo, insonnia),
- ✓ **sintomi somatici** (tachicardia, cefalee, nausea, ecc.),
- ✓ **sintomi psicologici** (depressione, bassa stima di sé, senso di colpa, sensazione di fallimento, rabbia e risentimento, alta resistenza ad andare al lavoro ogni giorno, indifferenza, negativismo, isolamento, sensazione di immobilismo, sospetto e paranoia, rigidità di pensiero e resistenza al cambiamento, difficoltà nelle relazioni con gli utenti, cinismo, atteggiamento colpevolizzante nei confronti degli utenti).

Tale situazione di disagio molto spesso induce il soggetto ad abuso di alcool o di farmaci.

Gli effetti negativi del burnout non coinvolgono solo il singolo lavoratore ma anche l'utenza, a cui viene offerto un servizio inadeguato ed un trattamento meno umano.

# POSSIBILI INTERVENTI



- Revisione della visione visione del ruolo e del lavoro
- Ristrutturazione del progetto di vita e di lavoro
- Strategie organizzative: potenziamento della collegialità e del supporto di gruppo
- Correttivi dell'organizzazione del lavoro per ridurre i fattori di stress
- Formazione personale e professionale

# MOBBING: qualche definizione

Il termine, proveniente dalla lingua inglese e dal verbo to mob [attaccare, assalire] origina da due significati diversi:

- ✚ un primo significato mediato dall'etologia, il quale si riferisce al comportamento di alcune specie animali, solite circondare minacciosamente un membro del gruppo per allontanarlo;
- ✚ un secondo significato, riconducibile all'espressione latina *mobile vulgus*, riferito all'assalto della gentaglia d'ufficio nei confronti del collega ultimo arrivato, o di quello più capace ed ambizioso della media.





# MOBBING: qualche definizione

## TABELLA DEFINIZIONI DEFINIZIONE DI MOBBING

situazione di pressione/terrorismo psicologico sul luogo di lavoro, raramente sfociante in atti di violenza fisica, esercitata attraverso condotte sistematiche, durature ed intense, da parte del datore di lavoro (mobbing verticale) o di colleghi (mobbing orizzontale), di **accerchiamento attivo** di un lavoratore, con:

- aggressione e/o menomazione alla capacità comunicativa, di relazione sociale, e all'immagine sociale;
- disconoscimento o compressione dei diritti elementari per inesplicite "cause di servizio";
- attribuzione di mansioni dequalificanti o degradanti.



## DEFINIZIONE DI BOSSING

**tipo di mobbing cosiddetto "strategico"**, attuato in esecuzione di piani persecutori, con finalità di riduzione (per contenimento dei costi) o di "svecchiamento" del personale, in situazioni di non praticabilità del licenziamento.

## DEFINIZIONE DI SIDE MOBBER

**collega di lavoro** non attivamente coinvolto nella pratica di mobbing ma silenzioso spettatore di essa, in una situazione di **accerchiamento passivo** favorente la creazione di sacche di omertà che rendono difficoltosa la prova del mobbing.

Pierguido Soprani, Magistrato

# MOBBING VERTICALE

(dell'organizzazione, dei superiori, verso i dipendenti)

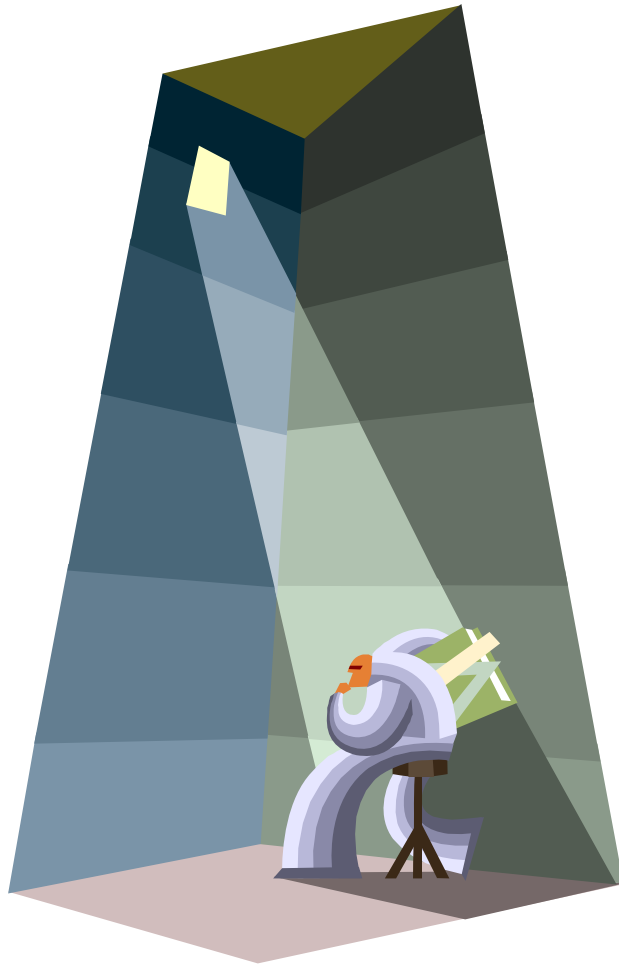


- Marginalizzazione dall' attività lavorativa, svuotamento delle mansioni, mancata assegnazione dei compiti lavorativi, con inattività forzata, mancata assegnazione degli strumenti di lavoro, ripetuti trasferimenti ingiustificati
- Prolungata attribuzione di compiti dequalificanti o con eccessiva frammentazione esecutiva, rispetto al profilo professionale posseduto
- Prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi, anche in relazione ad 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
- Altre assimilabili.

D.M. 27.04.2004  
Ministero del Lavoro

# MOBBING ORIZZONTALE

(dei lavoratori verso un collega)



- Isolamento sociale, ostentata indifferenza
- Angherie, dispetti, sottrazione di informazioni necessarie per il lavoro attivati in maniera sistematica
- Calunnie, maldicenze, critiche personali
- Tentativi deliberati di mettere in difficoltà e in cattiva luce il collega di fronte ai superiori
- Molestie sessuali

# MOBBING ASCENDENTE

(dei collaboratori verso i superiori)



- Sistematica ignoranza delle disposizioni, degli ordini
- Atteggiamento di insubordinazione e di scarsa considerazione per le persone dei superiori e per le misure organizzative
- Sottrazione di informazioni sistematica, tale da impedire al superiore di tenere sotto controllo l'organizzazione
- Critiche, calunnie, maldicenze anche sul piano personale mosse al superiore
- Ricorso sistematico al sindacato o alla magistratura per ogni misura, ordine, disposizione impartiti dal superiore, perché ritenuti lesivi delle prerogative dei lavoratori
- Rigida applicazione e invocazione dei "mansionari"; rifiuto di ogni forma di controllo, monitoraggio, verifica da parte dell'organizzazione

# CONSEGUENZE PSICOFISICHE DEL MOBBING



- Depressione, esaurimento psicofisico, crisi di pianto
- Ansia, crisi di panico, senso di soffocamento, vertigini
- Tendenza all'isolamento, incapacità di fare fronte agli impegni
- Manifestazioni reattive di aggressività fisica e verbale, specie coi familiari, a loro volta "mobbizzati" (mobbing doppio)
- Suicidio

# POSSIBILI FATTORI FACILITATORI DI MOBBING



- Sistemi organizzativi troppo rigidi o troppo destrutturati
- Stili di leadership autoritari, o laissez-fair
- Meccanismi di valutazione e di ricompensa non equi e non trasparenti
- Pressioni lavorative, carichi di lavoro eccessivi
- Introduzione di elementi o persone nuove in ambienti "cristallizzati"
- Ristrutturazioni e riorganizzazione

# PREVENZIONE



- Attenzione e controllo dei fenomeni da parte della dirigenza
- Controllo dei sistemi premianti e dell'equità interna
- Miglioramento delle condizioni organizzative: comunicazione, carichi di lavoro, valorizzazione delle risorse umane
- Miglioramento dell'ambiente di lavoro
- Formazione del personale
- Sportelli di ascolto

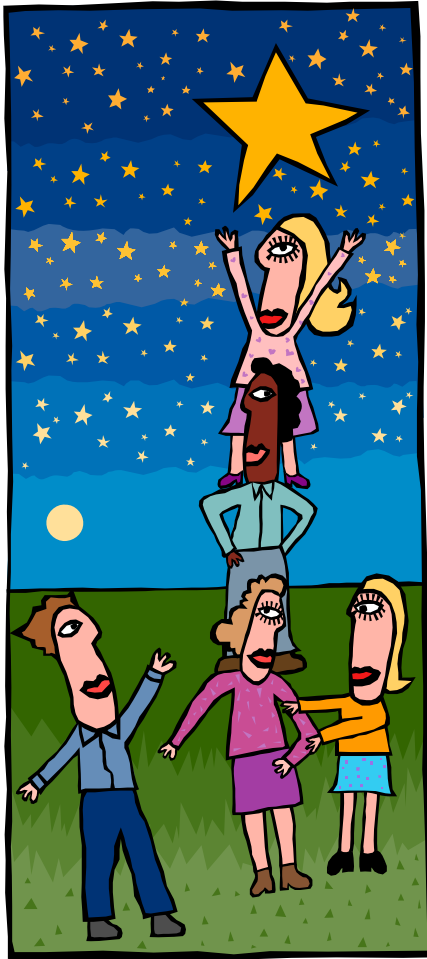
# ALTRI FATTORI DI RISCHIO IN CONTESTO SCOLASTICO IL BULLISMO



- Azioni di prepotenza, vessazione, aggressione, taglieggiamento di un individuo, supportato da gregari, verso i compagni
- Bullo: individuo caratterizzato da condotte aggressive e prepotenti, che però agisce di preferenza supportato da un gruppo di gregari. E' generalmente persona fragile, con autostima, immagine di sé, empatia assai carenti
- Gregario: individuo debole di carattere, influenzabile, bisognoso di accettazione e consenso esterni
- Vittima: generalmente sono di preferenza le persone che si caratterizzano come timide, "secchione", introversi, insicure, oppure sono oggetto di vessazione le persone diverse per cultura, usanze, o i disabili.



# CONTRASTARE IL BULLISMO



## MISURE ORGANIZZATIVE:

- Vigilanza e controllo specie nei momenti non strutturati
- Clima di classe: favorire la cooperazione, l'apprendimento in situazione, il problem solving, la discussione
- Sportelli di ascolto, potenziamento dei CIC

## MISURE EDUCATIVE

- Alfabetizzazione emotiva: condurre training di alfabetizzazione emotiva per insegnanti e alunni
- Lavorare sui "gregari": l'incremento della loro sicurezza e autonomia toglie il terreno di coltura a disposizione del bullo
- Lavorare sulle vittime: incrementare la loro assertività e sicurezza
- Lavorare sui bulli: incrementare la loro autostima, immagine di sé, le capacità empatiche e di decentramento emotivo.
- Educazione alla cittadinanza e alla legalità

# ELEMENTI DI CONTESTO

## FATTORI DI RISCHIO EDUCATIVO



 RIDOTTA PERCEZIONE DEL RISCHIO NEL GIOVANE

 PERCEZIONE DI "ONNIPOTENZA"

 RIDOTTA RESPONSABILITA'

 TENDENZA A "PASSARE ALL'ATTO"

 CARENZA DI ESPERIENZA DI DOLORE, SE NON COME VIRTUALE

 INCAPACITA' DI RAPPRESENTARSI LE CONSEGUENZE DELLE AZIONI

 COMPORTAMENTI ESTREMI COME AFFERMAZIONE DI SENSO E SCONFITTA DELLA NOIA

 RAPPRESENTAZIONE DELLA MORTE COME "REVERSIBILE"