

IL NUOVO TESTO UNICO SULLA PREVENZIONE AGGIORNATO AL D. LGS. 106/2009

ASL RM H

STRESS E MOBBING

Prof. Edoardo Monaco

Cattedra e Scuola di Specializzazione in Medicina del Lavoro
(Prof. Edoardo Monaco)
II Facoltà di Medicina e Chirurgia
Università di Roma "Sapienza"
Azienda Ospedaliera Sant'Andrea

Composizione % forza lavoro anni 1881-2008

Anni	Agricoltura	Industria	Terziario
1881	65.4	20.2	14.4
1936	52.0	25.6	22.4
1951	43.0	29.9	27.1
1981	11.1	41.5	47.4
1999	5.5	32.6	61.9
2008	3.8	21.3*	66.5

(*dato disaggregato
per costruzioni)



Saturnismo
Idrargirismo
Silicosi



Ipoacusie da rumore
Broncopneumopatie
Neoplasie professionali



Patologie muscolo-scheletriche
Patologie da lavoro d'ufficio
Patologie della riproduzione
Disturbi della sfera psichica
(*stress, mobbing, burn out*)

RISCHI NEGLI AMBIENTI DI LAVORO



art. 28 - Oggetto della valutazione dei rischi

La valutazione di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a),, deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004,...

MEDICO COMPETENTE

-
- il datore di lavoro assicura al medico competente le condizioni necessarie per lo svolgimento di tutti i compiti, garantendogli l'autonomia (ove in precedenza l'obbligo si configurava solo nel caso di medico competente dipendente dell'azienda)
 - si conferma la possibilità per il medico competente di avvalersi, per accertamenti diagnostici, della collaborazione di medici specialisti scelti in accordo con il datore di lavoro che ne sopporta gli oneri (non più solo dal datore di lavoro)
-

alcune cause dei problemi in sanità

- strutture senza adeguati supporti tecnico-organizzativi
- utilizzo del personale in modo diverso dalla "routine" per emergenze o urgenze
- richiesta di massima efficacia delle azioni con altissima efficienza
- condizioni di attenzione e partecipazione di utenti, parenti, mass media, organi di vigilanza e superiori gerarchici
- attenzione al rapporto medico-utente
- esigenze di produttività
- "sordità" gestionali

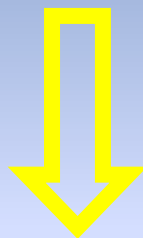
LAVORATORI SANITÀ



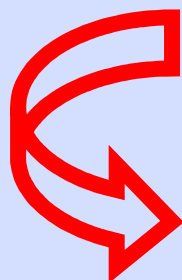
media ed elevata professionalità



impiegati da molti anni nella stessa azienda,
con risultati eccellenti



diventano "scomodi"



persecuzione sistematica
per costringerli alle dimissioni

Principali approcci metodologici

Tipo soggettivo:

indaga percezioni dei lavoratori su caratteristiche e condizioni di lavoro

questionari anonimi self-report

Job Content Questionnaire (JCQ; Karasek, 1979), Effort-Reward Imbalance (ERI; Siegrist, 1996), Q-Bo (De Carlo, 2008), Occupational Stress Indicator (OSI; Cooper, 1988), Questionario Multidimensionale sulla Salute Organizzativa (MOHQ, 2005) e Organizational Checkup System (OCS; Leiter & Maslach, 2000)

che valutano le fonti di stress, le caratteristiche dell'individuo,

le strategie di coping e gli effetti dello stress

Principali approcci metodologici

Tipo soggettivo:

Vantaggi

facile reperibilità

praticità d'uso

risparmio di tempo e costi

Limiti

finalità epidemiologiche

valutazione dello stress percepito ma non dei fattori di rischio

stress lavorativo o extra-lavorativo?

risentono delle caratteristiche di personalità

Principali approcci metodologici

Tipo oggettivo:

- rilevazioni delle condizioni di lavoro
osservazione del contesto e del contenuto del lavoro con procedure standard
(Greiner e Leitner, 1989; Jenkins, Nadler, Lawler e Camman, 1975, Greiner et al., 1998)
 - metodo OSFA *(Argentero e Candura, 2009)* che si basa sulla valutazione obiettiva delle condizioni di lavoro riconosciute come potenzialmente dannose per la salute psicofisica dei lavoratori
- raccolta dei dati aziendali (infortuni, assenteismo, turnover)
interviste per valutare aspetti organizzativi, sociali, sicurezza e gestionali

Principali approcci metodologici

Parametri oggettivi:

- lavoro sotto organico
- rapporto n. pazienti/n.operatori
- n. operatori assenti
- n. salti riposo
- n. giorni assenza per malattia
- n. pazienti deceduti
- n. infortuni lavorativi
- lavoro a turni
- n. turni notturni/mese
- carichi di lavoro
- ritmi
- orari di lavoro

Esposizione a rischio diversificata

- Pronto soccorso
 - Emergenza
 - Stroke unit
 - Psichiatria
 - Oncologia
-
- Personale tecnico, amministrativo con elevato livello di responsabilità vissuto, risentito e trasmesso



European Agency for Safety and Health at Work

STRESS

- 40 milioni di lavoratori = 1/3 dei lavoratori europei
- Assenteismo 50-60%
- Disturbi cardiovascolari 16% uomini 22% donne
- Cause di stress
 - 35% ordine esecuzione compiti
 - 55% durata del lavoro
 - monotonia
 - intimidazione
 - scadenze troppo brevi

BURN OUT

Stato disforico e disfunzionale derivato da aspettative collegate al lavoro

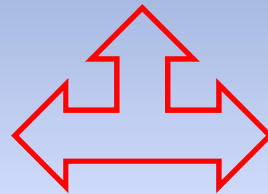
- a. Sindrome di esaurimento emozionale, depersonalizzazione, ridotta realizzazione personale
- b. Stato di esaurimento psicofisico, emozionale e mentale provocato da un prolungato coinvolgimento in situazioni che hanno un elevato costo emotivo

BURN OUT

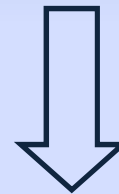
"Patologia da situazione"

Professioni di aiuto

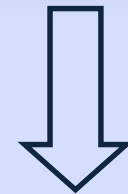
alta motivazione
etico professionale



elevate aspettative



gratificazione
personale



utilità
sociale

BURN OUT

- ✓ Fattori individuali: caratteristiche di personalità
aspettative professionali
- ✓ Fattori organizzativi: cattiva organizzazione
condizioni ambientali sfavorevoli
turni ed orari stressanti
- ✓ Fattori lavorativi: improprio stile direttivo
carenze strutturali
- ✓ Fattori relazionali: conflittualità patologica
caratteristiche dell'utenza
- ✓ Fattori socio-culturali

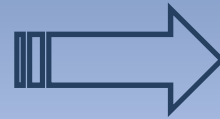
BURN OUT

Esaurimento emotivo

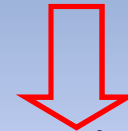


carenza di energie

Depersonalizzazione

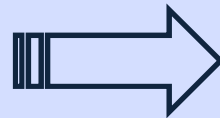


ridotta sensibilità

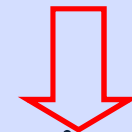


aggressività

Ridotta realizzazione



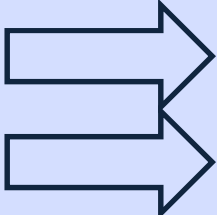
insoddisfazione



demotivazione

BURN OUT

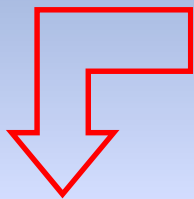
Conseguenze

- Ambiente personale e familiare
- Lavoro
- Società
- Soggetto  sintomi somatici
sintomi psichici

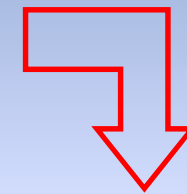
MOBBING

Percorso ancora lungo

FENOMENO



sconosciuto



fisiologico

SCENARIO DEL LAVORO

cambiamenti economici

privatizzazioni, fusioni, accorpamenti, ecc.

cambiamenti organizzativi

- nuove forme di lavoro
- introduzione di nuove tecnologie nelle aziende con trasformazioni nelle mansioni, funzioni e relazioni umane
- mercato sempre più competitivo
- flessibilità del singolo dipendente
- fatica mentale correlata alle innovazioni

MOBBING

nel mondo animale descrive il comportamento di aggressione del branco nei confronti dell'esemplare isolato

“atteggiamento aggressivo e di violenza psicologica attuato da superiori e/o colleghi nei confronti di un lavoratore individuato come vittima bersaglio”

MOBBING

8% dei lavoratori della Unione Europea
=
12 milioni di casi

Sondaggio U.E. 2000/2001

MOBBING

Oltre 1 milione di casi in Italia / 21 milioni di occupati

tipologie di lavoro maggiormente coinvolte:

- beni e servizi 38%
- pubblica amministrazione 22%
- scuola e università 12%
- ospedali 8%
- commercio 3%
- agricoltura 2%

il 65% vive al nord

età media 43 anni

Work abuse

Victimisation

**Harcèlement
moral**

MOBBING

Bullying

Job Harassement

Violenza morale

MOBBING

vessazioni sistematiche attuate,
con intenzionalità lesiva, da
superiori e/o colleghi nei confronti
di uno o più soggetti attraverso
azioni ripetute che mirano ad
emarginare e danneggiare
l'integrità psico-fisica del
lavoratore

Monaco 2004

MOBBING


➤ BULLYING

azioni di terrorismo psicologico
forme di prepotenza associate ad aggressioni

➤ BOSSING

atteggiamento spadroneggiante in ambiente di lavoro

aggressività evidente

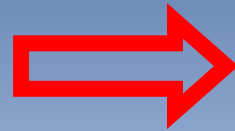
strategia aziendale  mobbing pianificato

MOBBING

- MOBBING STRATEGICO
- MOBBING EMOZIONALE O RELAZIONALE

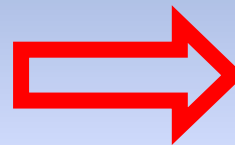
MOBBING

verticale



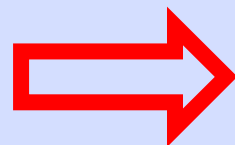
da parte di un superiore

**orizzontale
o trasversale**



da parte dei colleghi

dal basso



il bersaglio è il superiore

MOBBING

Strategico



Verticale

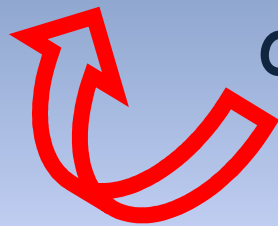
Emozionale



Orizzontale
o Trasversale

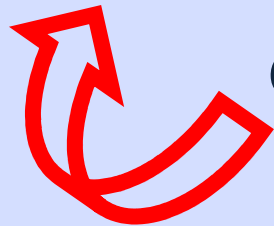
MOBBING

Mobbing individuale



oggetto il singolo lavoratore

Mobbing collettivo



oggetto gruppi di lavoratori

MOBBING

Parametri per il riconoscimento del mobbing

- Ambiente lavorativo
- Frequenza delle azioni
- Durata
- Intento persecutorio
- Tipo di azioni *

MOBBING

Tipo di azioni

- ✓ Attacchi ai contatti umani
- ✓ Isolamento sistematico
- ✓ Cambiamento delle mansioni
- ✓ Attacchi contro la reputazione
- ✓ Violenza o minacce di violenza

(almeno 2 delle 5 categorie di azioni ostili)

MOBBING

- Abuso di controlli medico fiscali in caso di malattia
- *Accuse di scarsa produttività*
- Assegnazione di compiti superiori a subordinati
- *Assegnazione di obblighi dequalificanti o umilianti*
- Attribuzione di incarichi con indicazioni aspecifiche
- *Addebito di contestazioni infondate con sanzioni disciplinari pretestuose*
- Contestazioni o richiami disciplinari non adeguati
- *"Divide et impera"*
- Esclusione da riunioni plenarie
- *Emarginazione e isolamento della vittima nell'ambito lavorativo*

MOBBING

- Esclusione reiterata del lavoratore ad iniziative formative, di riqualificazione e aggiornamento profess.
- *Esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo*
- Impedimento sistematico e strutturale all'accesso a notizie
- *Imposizione di turni gravosi*
- Imposizione di non parlare con la vittima
- Inadeguatezza strutturale e sistematica delle informazioni inerenti l'ordinaria attività di lavoro
- *Lesione dell'immagine e/o della reputazione presso colleghi e superiori*
- Mancata assegnazione degli strumenti di lavoro
- *Mancata assegnazione dei compiti lavorativi, con inattività forzata*

MOBBING

- Marginalizzazione dalla attività lavorativa
- *Minacce di trasferimento*
- Prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o dequalificanti rispetto al profilo professionale posseduto
- *Provocazioni al fine di indurre il soggetto a reazioni incontrollate*
- Richieste di lavoro urgente
- *Richieste con obiettivi impossibili*
- Ripetute variazioni di orientamento sul lavoro
- *Ripetuti trasferimenti ingiustificati*
- Svuotamento delle mansioni
- *Tendenza a riferire giudizi negativi di terzi*
- Uso di minacce e di tono arrogante
- *Valutazioni di profitto non adeguate*

MOBBING

Quick mobbing

- Durata 3-6 mesi
- Frequenza quotidiana
- Tipologia di azioni (almeno 3 delle 5 categorie di azioni ostili)

isolare

compromettere
la salute

azioni
mobbizzanti

discreditare

ridurre
l'autostima

MOBBING

NON è Mobbing

- una singola azione
- un conflitto generalizzato
- una malattia
- un fenomeno solo collettivo
- una molestia sessuale
- non è un problema familiare
- non esistono vittime designate

MOBBING

Protagonisti

- Aggressore o mobber
- Vittima o mobbizzato
- Spettatori

MOBBING

Sintomatologia

- Disturbo dell'Adattamento
- Disturbo Post Traumatico da Stress
- Sintomi Psicologici
- Sintomi Fisici

MOBBING

- Difficoltà verifica situazione lavorativa
- Necessità di informazioni non solo soggettive
- Proposta di indicatori omogenei ed attendibili
- Ruolo del medico del lavoro - medico competente

MOBBING

- DDL n° 122, Sen. TOMASSINI: *"Disposizioni a tutela dei Lavoratori dalla violenza o dalla persecuzione psicologica"*;
- DDL n° 266, Sen. RIPAMONTI: *"Tutela della persona che lavora da violenze morali e persecuzioni psicologiche nell'ambito dell'attività lavorativa"*;
- DDL n° 422, Sen. MAGNALBÒ: *"Norme per contrastare il fenomeno del mobbing"*;
- DDL n° 870, Sen. COSTA: *"Norme per contrastare il fenomeno del mobbing"*;
- DDL n° 924, Sen. BATTAFARANO et al.: *"Tutela della persona che lavora da violenze morali e persecuzioni psicologiche nell'ambito dell'attività lavorativa"*;
- DDL n° 986, Sen. TOFANI et al.: *"Disposizioni a tutela dalla persecuzione psicologica negli ambienti di lavoro"*;
- DDL n° 1242, Sen. MONTAGNINO: *"Tutela della persona che lavora da violenze morali e persecuzioni psicologiche nell'ambito dell'attività lavorativa"*;
- DDL n° 1280, Sen. SODANO TOMMASO et al.: *"Norme per la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori da molestie morali e psicologiche nel mondo del lavoro"*;
- DDL n° 1290, Sen. EUFEMI et al.: *"Norme generali contro la violenza psicologica"*;
- DDL n° 2420, Sen. BERGAMO: *"Tutela dalle pratiche di mobbing"*.

MOBBING

- **Prevenzione primaria**
progettazione dell'azione organizzativa
- **Prevenzione secondaria**
codici etici
buone prassi
accordi di clima
valutazione dei rischi
formazione ed informazione
- **Prevenzione terziaria**
sanzioni
sostegno psicologico per le vittime

MOBBING

Codici di Condotta

- Codice di Condotta per la tutela della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori del Comune di Palermo
- Codice di Comportamento per la tutela della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori, delle studentesse e degli studenti dell'Università degli studi di Pavia
- Codice di Condotta per la prevenzione delle molestie morali nei luoghi di lavoro, per la tutela della dignità delle donne e degli uomini che lavorano nell'Azienda Sanitaria di Firenze
- Codice di Comportamento per la tutela della dignità delle persone che lavorano ed operano all'interno dell'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare
- Codice di Comportamento dei dipendenti della Provincia regionale di Ragusa
- GGT (ex ATM) Torino - Accordo Aziendale
- Volkswagen - Accordo Aziendale, Atteggiamento di collaborazione sul posto di lavoro
- Codice di Condotta per la tutela della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori della Regione Piemonte

MOBBING

Commissioni aziendali

medici del lavoro-medici competenti, psicologi,
psichiatri,
responsabili del servizio prevenzione e protezione,
RLS,
responsabili del personale, sindacalisti

Commissioni provinciali o regionali

medici del lavoro, medici legali, psicologi, psichiatri

MOBBING

Conseguenze della violenza psicologica sul mobbizzato

- ✓ **Psichiatriche** (*DA, DPS,*)
- ✓ **Psicosomatiche** (*app. cardiovascolare e gastrointestinale, cefalea, vertigini,...*)
- ✓ **Relazionali** (*alterati rapporti con colleghi, familiari ed amici*)
- ✓ **Economiche** (*costi degli accertamenti e delle cure, perdita del reddito*)
- ✓ **Effetti negativi per l'Azienda** (*riduzione produttività, danni di immagine, spese legali per contenzioso giuridico, ...*)

MINISTERO DELLA SALUTE

- ✓ Comitato Paritetico sul fenomeno del Mobbing (2003)
- ✓ Codice di Condotta per la prevenzione delle molestie morali e psicologiche nei luoghi di lavoro (2005)
- ✓ Nomina del Consigliere di Fiducia (2005)
- ✓ Progetto di sensibilizzazione per la prevenzione delle molestie morali e psicologiche nei luoghi di lavoro e la promozione della cultura del benessere organizzativo (2006)
- ✓ Istituzione del Gruppo di lavoro per la proposta di Linee Guida nazionali per la prevenzione delle molestie morali e psicologiche nei luoghi di lavoro (2006)

DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI

- ✓ Valutazione di tutti i rischi
- ✓ Fattori organizzativi
- ✓ Prevenzione: formazione ed informazione
- ✓ Codici di condotta, buone prassi
codici di comportamento