



**Istituto di psicoterapia, intervento sul disagio in ambito  
organizzativo e valorizzazione della persona**

**LA PREVENZIONE DEL DISAGIO E LA MEDIAZIONE  
NELLE ORGANIZZAZIONI:  
RUOLO E FUNZIONI DEL CONSIGLIERE DI FIDUCIA**

Padova, 26 novembre 2010

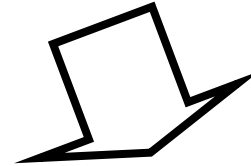
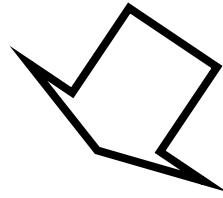
Dr.ssa Antonia Ballottin

# RISCHI PSICOSOCIALI

Aspetti di progettazione, organizzazione e gestione del lavoro, nonché i rispettivi contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono arrecare danni fisici o psicologici (Cox & Griffiths, 1995).



# RISCHI PSICOSOCIALI



## **ACCORDO QUADRO EUROPEO SULLO STRESS SUL LAVORO (8/10/2004)**

(Accordo siglato da CES - sindacato Europeo; UNICE-“confindustria europea”; UEAPME – associazione europea artigianato e PMI;)

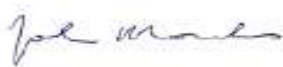
## **ACCORDO QUADRO EUROPEO SULLE MOLESTIE E LA VIOLENZA NEL LUOGO DI LAVORO (8/11/2007)**



## COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL CONSIGLIO E AL PARLAMENTO EUROPEO

che presenta l'accordo quadro europeo sulle molestie e la violenza sul luogo di lavoro

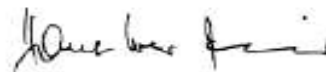
---




**John Monks**  
General Secretary  
of ETUC  
(on behalf of the  
trade union delegation)



**Philippe de Buck**  
Secretary General  
of BUSINESSEUROPE



**Hans-Werner Müller**  
Secretary General  
of UEAPME



**Rainer Plassmann**  
Secretary General  
of CEEP



EUROPEAN TRADE UNION  
CONFEDERATION  
Bd. du Roi Albert II, 5  
1210 Brussels  
[www.etuc.org](http://www.etuc.org)



THE CONFEDERATION OF EUROPEAN  
BUSINESS  
Av. de Cortenbergh 168  
1000 Brussels  
[www.businessseurope.eu](http://www.businessseurope.eu)



EUROPEAN ASSOCIATION OF CRAFT  
SMALL AND MEDIUM-SIZED  
ENTERPRISES  
Rue Jacques de Lalaing, 4  
1040 Brussels  
[www.ueapme.com](http://www.ueapme.com)



EUROPEAN CENTRE OF ENTERPRISES WITH  
PUBLIC PARTICIPATION AND OF ENTERPRISES  
OF GENERAL ECONOMIC INTEREST  
Rue de la Charité, 15  
1210 Brussels  
[www.ceep.eu](http://www.ceep.eu)



Le **MOLESTIE** avvengono quando uno o più lavoratori o dirigenti sono ripetutamente e deliberatamente maltrattati, minacciati e/o umiliati in circostanze connesse al lavoro.

La **VIOLENZA** interviene quando uno o più lavoratori o dirigenti sono aggrediti in circostanze connesse al lavoro.

## MOLESTIE E VIOLENZA

possono essere esercitate da uno o più lavoratori o dirigenti, allo scopo e con l'effetto di

- ferire la dignità della persona interessata,
- nuocere alla sua salute e/o
- creare un ambiente di lavoro ostile.



# MOBBING

MOLESTIE E VIOLENZE PSICOLOGICHE in occasione di lavoro, esercitate con modalità lesiva in modo SISTEMATICO, INTENSO E DURATURO, generalmente contro un singolo individuo che viene per questo spinto in una CONDIZIONE DI INFERIORITÀ PSICOLOGICA con impossibilità di difesa.

Queste azioni si verificano con una ELEVATA FREQUENZA e per un lungo periodo di tempo (almeno da sei mesi) e portano ad un DEGRADO DELLE CONDIZIONI DI LAVORO TALI DA COMPROMETTERE LA SALUTE, LA PROFESSIONALITÀ E LA DIGNITÀ DEL LAVORATORE.

Sono atti e comportamenti che HANNO IL FINE DI EMARGINARE, discriminare, screditare e recare danno al lavoratore/lavoratrice e possono portare all'interruzione del rapporto del lavoro.



# I PROTAGONISTI DEL MOBBING

IL MOBBER (aggressore): è colui che esercita il mobbing

IL MOBBIZZATO (vittima): è colui che subisce il mobbing

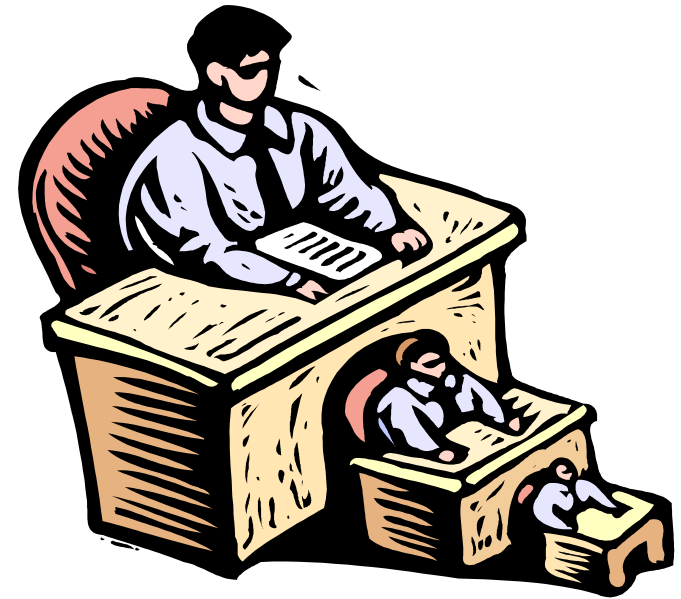
I SIDE/CO-MOBBER che possono agire come:

- Complici  Favoriscono attivamente il mobbing
- Spettatori  Non intervengono facilitando il conflitto
- Oppositori  Cercano di aiutare la vittima o non accettano il clima di tensione e di conflitto creatosi, cercano una soluzione



## VERTICALE

- dall'alto verso il basso (bossing)
- dal basso verso l'alto (down-up)



## ORIZZONTALE O TRA PARI

- esercitato da parte di un pari grado



# ALCUNE POSSIBILI CAUSE

Disfunzione nell'organizzazione del lavoro

Difetti nella gestione del personale

Incapacità di risoluzione dei conflitti da parte del management

Fusioni tra società

Sovra/sotto-occupazione



Il rischio sembra essere più elevato in organizzazioni

- molto grandi e con una gerarchia rigida
- con esubero di personale risultante da ristrutturazioni, fusioni ed altri processi di ristrutturazioni aziendali
- con stile di leadership autoritario ed orientato al compito
- Con management che stimola la competizione ed una logica di produzione a breve periodo.
- In cui non viene data rilevanza alla gestione delle risorse umane e al clima organizzativo.



# ESEMPI DI AZIONI VESSATORIE

**ATTACCHI COMUNICAZIONE:** urla, rimproveri, critiche (lavoro, vita privata), rifiuto del contatto, ecc.

**IMMAGINE SOCIALE:** pettegolezzi, offese, ridicolizzazioni, derisioni pubbliche, umiliazioni, attacco alle convinzioni religiose, sessuali e morali, ecc.

**ISOLAMENTO SISTEMATICO:** non gli viene rivolta la parola, assegnato un luogo di lavoro isolato, ci si comporta come se non ci fosse...

**ATTACCHI ALLA PROFESSIONALITA':** sottratto il lavoro, affidati compiti senza senso, o umilianti, o attribuiti carichi di lavoro insostenibili, ecc.

**ATTACCHI ALLA SALUTE:** si affidano lavori nocivi, si colloca in condizioni ambientali nocive o sgradevoli, fanno minacce fisiche, talvolta si arriva alla violenza fisica (di solito leggera a volte anche pesante), è oggetto di approcci sessuali pesanti.



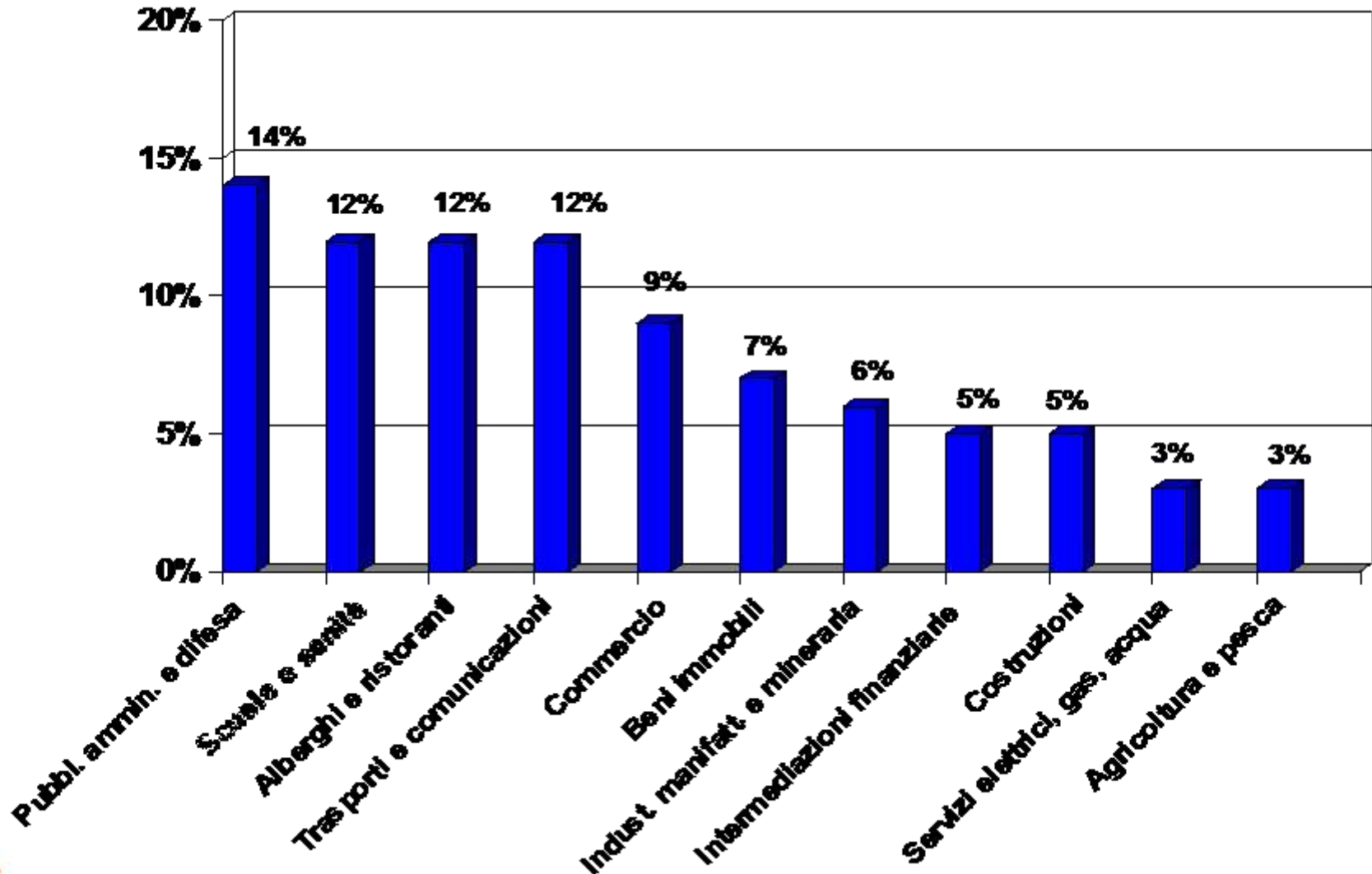
In un primo momento il sistema famiglia offre conforto e sostegno al mobbizzato, compensando così la situazione di squilibrio.

Il doppio mobbing si verifica il sistema familiare esaurisce le proprie risorse e, a protezione della propria integrità, ritira il sostegno.



# Percentuale dei settori lavorativi maggiormente interessati nei Paesi dell'U. E. Fonte: Fondazione Europea di Dublino (2000)

**MOBBING**



Antonia Ballottin – 26 novembre 2010



**Psiop**

La prevenzione del disagio e la mediazione nelle organizzazioni: ruolo e funzioni del Consigliere di Fiducia

Vittime del mobbing:

In Europa 12 milioni

**In Italia 1.5 milioni**

Maggiore frequenza in:

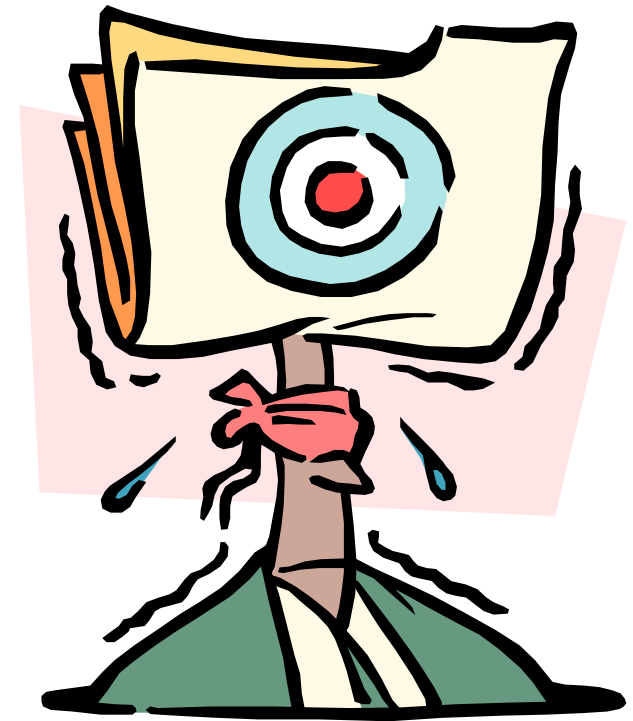
Donne

Età superiore a 35 anni

Settore pubblico

Impiegati, quadri, dirigenti

Scolarità elevata



# Il disagio nelle relazioni lavorative

*Anni 2008-2009*

**15 settembre 2010**

*Rapporto richiesto da ILO (International Labour Organization) nell'ambito della  
convenzione generale sulla sicurezza e la salute sul luogo di lavoro*

- persone con un'età compresa tra 15 e 70 anni:  
60.000 interviste con stima di risultato per  
**29 milioni 128 mila lavoratori**
- persone che hanno avuto superiori o colleghi o  
hanno lavorato con persone di grado inferiore
- Esperienza riferita a :
  - l'intero arco della vita lavorativa
  - gli ultimi tre anni
  - gli ultimi 12 mesi



- il **9 %** (2 milioni 633mila) degli intervistati dichiara di aver sofferto, nel corso della vita, **vessazioni o demansionamento o privazione dei compiti.**
- Il **6,7 %** negli ultimi tre anni
- il **4,3 %** negli ultimi 12 mesi.

**GENERE → A subire di più sono le donne, con il 9,9% nel corso della vita**

TIPOLOGIE DI DISAGIO SUBITO	HANNO SUBITO DISAGIO LAVORATIVO								
	Nel corso della vita			Negli ultimi 3 anni			Negli ultimi 12 mesi		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
<b>Persone che hanno subito attacchi alla sfera della comunicazione:</b>						<b>91,0</b>			
Critiche prive di motivo e/o incolpato/a di qualunque errore o problema	84,6	87,8	86,3	89,3	92,8	91,0	87,4	92,0	89,5
Scenate e/o sfuriate	71,5	73,9	72,8	78,0	82,0	79,9	78,0	82,6	<u>80,1</u>
Minacce verbali e/o scritte	54,0	61,7	58,0	60,6	65,1	62,7	58,6	<u>67,7</u>	62,7
	17,6	15,2	16,4	19,1	19,1	19,1	15,7	<u>16,6</u>	16,1
<b>Persone che hanno subito attacchi alla qualità della situazione professionale:</b>						<b>63,9</b>			
Messo/a lavorare in condizioni estremamente disagiate/senza gli strumenti necessari per il proprio lavoro	62,3	57,9	60,0	63,9	63,9	63,9	61,8	58,5	60,4
Affidamento temporaneo di mansioni inferiori/superiori per umiliare o mettere in difficoltà	38,8	32,2	35,4	39,9	35,9	38,0	<u>40,1</u>	33,2	37,0
Impedimento di ottenere incentivi/promozioni/riconoscimenti assegnati ad altri/e colleghi/e	32,6	30,5	31,5	32,4	<u>35,2</u>	33,8	34,5	29,8	32,4
Controlli o sanzioni disciplinari immotivati	29,8	25,0	27,4	<u>31,3</u>	29,2	30,3	30,8	28,3	29,7
	14,7	7,3	10,9	15,8	8,0	12,1	15,0	6,1	11,0

## HANNO SUBITO DISAGIO LAVORATIVO

TIPOLOGIE DI DISAGIO SUBITO	Nel corso della vita		Totale	Negli ultimi 3 anni		Totale	Negli ultimi 12 mesi		Totale
	Maschi	Femmine		Maschi	Femmine		Maschi	Femmine	
	<b>Persone che hanno subito attacchi all'immagine sociale:</b>	58,0		61,4	59,7		63,4	<u>64,9</u>	
Umiliato/a o preso/a a parole	28,1	33,1	30,7	33,5	<u>35,9</u>	34,6	34,5	36,1	35,2
Calunniato/a, deriso/a, oggetto di scherzi pesanti	32,6	34,4	33,6	37,1	38,6	37,8	<u>39,9</u>	37,1	38,7
Fatto offese/offerte sessuali inopportune	4,2	10,8	7,6	4,6	11,5	7,9	3,6	<u>11,4</u>	7,1
Attaccato/a per le proprie opinioni politiche o religiose	20,9	15,7	18,2	21,7	14,1	18,1	<u>21,0</u>	14,6	18,1
<b>Persone che hanno subito attacchi alla relazione sociale:</b>	45,5	44,5	45,0	50,8	49,9	<b>50,4</b>	53,1	48,5	51,0
Impedimento ad incontrare/parlare con i colleghi	19,4	16,4	17,8	23,3	17,7	20,7	<u>24,9</u>	17,9	21,7
Privazione della parola	23,0	25,7	24,4	26,2	28,5	27,3	<u>28,2</u>	<u>29,0</u>	28,6
Esclusione da occasioni di incontro, cene sociali, riunioni di lavoro	23,5	23,6	23,5	27,2	29,6	28,3	26,3	28,0	27,1
<b>Persone che hanno subito attacchi alla salute ed altro:</b>	4,0	2,0	2,9	<u>5,8</u>	1,8	<b>3,9</b>	<u>4,0</u>	1,1	2,7
Aggressioni	3,5	2,0	2,7	5,0	1,8	3,5	3,1	1,1	2,2
Altro	1,4	0,0	0,7	2,3	0,0	1,2	0,9	0,0	0,5



CARATTERISTICHE DELLA VITTIMA	Persone che sono state oggetto solo di vessazioni in ambito lavorativo		Persone che sono state solo demansionate o private dei compiti		Persone che hanno sofferto sia situazioni di vessazione che di demansionamento o privazione dei compiti		Persone che hanno sofferto o di situazioni di demansionamento o di privazione dei compiti	
	Ultimi 3 anni	Ultimi 12 mesi	Ultimi 3 anni	Ultimi 12 mesi	Ultimi 3 anni	Ultimi 12 mesi	Ultimi 3 anni	Ultimi 12 mesi
<b>Posizione nella professione</b>								
Dirigenti	2,0	1,8	2,5	2,1	2,2	2,9	2,1	1,9
Imprenditori	0,0	0,1	0,3	-	0,9	1,4	0,2	0,1
Liberi professionisti	1,6	1,2	4,8	5,4	1,1	0,7	2,4	2,1
Quadri	5,3	5,3	8,1	8,1	3,5	3,4	5,9	5,8
Impiegati	44,4	45,9	52,8	56,5	55,9	64,9	47,2	49,5
Operai	39,6	40,1	21,3	17,4	30,0	26,3	34,3	34,0
Lavoratori in proprio e coadiuvanti	7,1	5,8	10,3	10,4	6,5	0,4	7,9	6,5
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



TIPOLOGIA DI DISAGIO	Tipologia di autori		
	Superiori	Colleghi	Sottoposti
Solo vessazioni	73,8	<u>34,5</u>	7,7
Solo demansionamento o privazione dei compiti	93,8	16,7	6,3
Sia vessazioni sia demansionamento o privazione dei compiti	84,8	31,5	11,3
<b>Totale</b>	<b>80,0</b>	<b>29,7</b>	<b>7,5</b>

	Sesso dell'autore			Totale
	Solo maschi	Solo femmine	Sia maschi che femmine	
<b>SUPERIORE</b>				
<b>Sesso della vittima:</b>				
Maschio	<u>68,2</u>	23,3	29,4	55,2
Femmina	33,8	<u>76,7</u>	70,6	44,8
<b>Totale</b>	<b>73,0</b>	<b>17,2</b>	<b>9,8</b>	<b>100,0</b>
<b>COLLEGA</b>				
<b>Sesso della vittima:</b>				
Maschio	<u>77,8</u>	20,2	39,8	52,4
Femmina	22,2	<u>79,8</u>	60,2	47,6
<b>Totale</b>	<b>52,6</b>	<b>37,7</b>	<b>9,7</b>	<b>100,0</b>

	HANNO SUBITO											
	Solo vessazioni		Totale	Solo demansionamento o privazione dei compiti		Totale	Sia vessazioni che demansionamento		Totale	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
	Maschi	Femmine		Maschi	Femmine		Maschi	Femmine				
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Totale	
<b>CAUSE LEGATE ALLA SFERA LAVORATIVA</b>												
Rinnovo aziendale, volontà dell'azienda/ente di svecchiare l'organico, non era adeguato al nuovo stile lavorativo/Nuova Dirigenza	19,0	17,8	18,4	<u>33,7</u>	25,6	30,2	39,0	22,8	32,0	24,3	20,0	22,3
Riduzione del personale	8,8	7,7	8,3	16,1	14,6	15,5	<u>19,8</u>	14,0	17,3	11,5	9,7	10,7
Non era allineato con le modalità di lavoro dell'azienda/ente /del capo (non faceva straordinari, non era disponibile a lavorare fuori dal lavoro, etc ....)	5,8	5,2	5,5	13,3	7,1	10,7	<u>15,9</u>	1,7	9,7	8,5	5,5	7,1
Perché vi era una alta competitività	9,0	11,3	10,1	6,0	7,5	6,6	6,9	<u>14,6</u>	10,2	8,0	10,5	9,2
Perché la sua situazione lavorativa era precaria	5,9	8,5	7,2	6,0	7,1	6,4	<u>20,9</u>	1,6	12,5	6,9	7,8	7,3
Perché lo "stile" di lavoro del capo era piuttosto autoritario/incapace di gestire il gruppo/imi ha utilizzato come capro espiatorio	<u>20,5</u>	<u>24,7</u>	22,5	7,8	16,9	11,62	17,4	16,4	16,9	16,7	22,4	19,3
Erano gelosi del suo lavoro, delle sue capacità, del suo rapporto con i capi	17,9	17,3	17,6	8,0	9,4	8,59	11,0	<u>28,1</u>	18,4	14,7	16,0	15,3
Perché avevano paura che facesse carriera	4,2	4,6	4,4	4,9	6,4	5,51	12,6	<u>19,4</u>	15,6	4,9	5,9	5,4

	HANNO SUBITO												
	Solo vessazioni		Solo demansionamento o privazione dei compiti				Sia vessazioni che demansionamento		TOTALE		MASCHE	FEMMINE	TOTALE
	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine				
										Maschi	Femmine		
<b>CAUSE LEGATE ALLA SFERA PERSONALE</b>													
Per motivi religiosi	2,6	1,0	1,8	1,5	0,0	0,8	0,0	0,7	0,3	2,1	0,7	1,5	
Per motivi politici	8,7	4,9	6,9	8,1	2,6	5,8	14,6	0,8	8,6	8,9	4,1	6,7	
Perché aveva un'età differente (anziano/giovane)	4,4	4,9	4,6	6,4	4,0	5,4	<u>16,6</u>	<u>10,8</u>	14,1	5,7	5,0	5,4	
Perché uomo/donna	0,5	6,8	3,5	0,3	6,5	2,9	0,0	6,3	2,7	0,4	6,7	3,3	
Perché omosessuale	0,9	0,0	0,5	-	-	-	-	-	-	0,6	0,0	0,3	
Perché straniero	1,3	0,9	1,1	1,5	0,0	0,8	0,0	1,6	0,7	1,3	0,8	1,0	
Per antipatia/invidia della sua vita privata	14,2	17,3	15,7	16,6	14,8	15,8	17,6	<u>25,2</u>	20,9	15,1	17,1	16,0	
Per diversità di carattere, cattiveria, divertimento	<u>32,7</u>	32,1	32,4	21,0	18,3	19,9	28,3	26,9	27,7	29,2	28,5	28,9	
Maternità	0,0	0,8	0,4	0,0	2,8	1,2	0,0	3,4	1,5	0,0	1,4	0,7	
Altro (specificare)	2,0	2,4	2,2	1,8	3,7	1,5	5,7	6,6	6,1	2,2	2,9	2,5	
<b>NO, nessuna causa legata alla sfera personale</b>	<b>39,5</b>	<b>38,2</b>	<b>38,9</b>	<b>47,5</b>	<b>51,3</b>	<b>49,1</b>	<b>25,1</b>	<b>34,9</b>	<b>29,3</b>	<b>40,8</b>	<b>41,2</b>	<b>41,0</b>	

TIPOLOGIA DI CONSEGUENZE	SESSO DELLA VITTIMA		Totale
	Maschi	Femmine	
<b>Dal punto di vista della salute fisica:</b>	<b>13,0</b>	<b>18,1</b>	<b>15,3</b>
Emicranie/mal di testa	4,9	8,4	6,5
Palpitazioni e tachicardia/disturbi al cuore	3,7	6,1	4,8
Gastrite, colite spastica, disturbi intestinali	6,9	9,2	8,0
<b>Dal punto di vista della salute psicologica:</b>	<b>30,1</b>	<b>41,2</b>	<b>35,2</b>
Confusione/disorientamento/problemi di memoria e di concentrazione	1,8	2,7	2,2
Apatia e scarsa iniziativa	3,5	3,7	3,6
Annebbiamento della vista, capogiri o svenimenti	0,2	0,2	0,2
Ansia, assenza di respiro	10,5	19,0	14,4
Tensione nervosa /rabbia	18,9	24,4	21,4
Depressione/la vita perde di senso/pensieri di suicidio/pianti improvvisi	6,0	10,3	8,0
Incubi ricorrenti/insonnia	2,9	3,1	3,0



TIPOLOGIA DI CONSEGUENZE	SESSO DELLA VITTIMA		Totale
	Maschi	Femmine	
<b>Dal punto di vista della relazioni in famiglia e fuori dalla famiglia:</b>	<b>8,2</b>	<b>15,1</b>	<b>11,3</b>
Intrattabilità in famiglia /figli frequenti a causa del suo nervosismo	6,8	11,9	9,1
Minor tempo dedicato al figli e/o al partner	0,8	2,6	1,6
Colleghi/amici non sopportano più il suo umore depresso	0,9	0,8	0,9
Il partner/amici lo considerano un fallito	0,2	0,1	0,2
Altro	0,3	1,1	0,7
<b>No</b>	<b>59,3</b>	<b>45,3</b>	<b>52,9</b>
<b>Sul modo di lavorare:</b>	<b>42,8</b>	<b>37,7</b>	<b>40,4</b>
Non sono motivata/non ho voglia di lavorare/Investo di meno nel lavoro	21,9	18,8	20,5
Voglio cambiare lavoro/voglio andarmene	16,0	15,3	15,7
Adesso ho un lavoro che non mi piace/meno interessante	4,2	3,7	4,0
Altro specificare	0,5	1,4	0,9
<b>No</b>	<b>54,8</b>	<b>59,8</b>	<b>57,1</b>

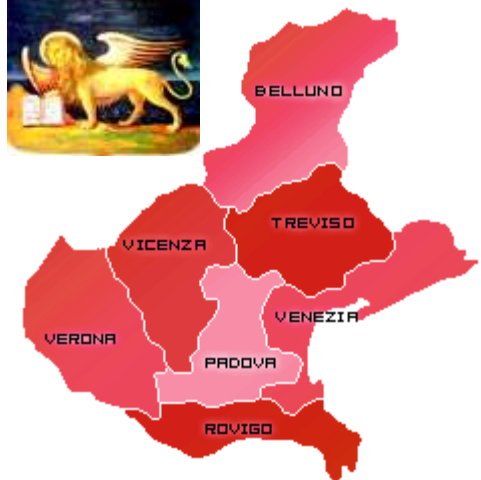


	HANNO SUBITO											
	Solo vessazioni		Solo demansionamento o privazione dei compiti				Sia vessazioni che demansionamento				TOTALE	
			Totale		Maschi		Totale		Maschi			
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine				
<b>ESITO SUL LAVORO</b>												
Si è dimesso/a	9,3	20,2	14,4	16,3	<u>28,6</u>	21,5	3,7	23,0	12,1	10,9	22,4	16,1
È stata/o licenziato/a	3,5	4,3	3,9	8,7	5,3	7,2	7,4	<u>17,7</u>	11,9	5,2	5,3	5,2
L'hanno trasferito/a in un altro ufficio	4,5	4,2	4,3	<u>8,6</u>	7,2	8,0	2,2	8,3	4,8	5,5	5,1	5,3
Ha chiesto il trasferimento ad altro ufficio	2,3	2,2	2,3	1,1	6,9	3,6	0,0	6,7	2,9	1,8	3,6	2,6
Non le hanno rinnovato il contratto	1,1	3,1	2,0	1,8	4,8	3,1	0,0	1,2	0,5	1,2	3,4	2,2
Nessuno, sono ancora in corso	32,7	29,3	31,1	18,5	18,5	18,5	51,6	25,6	40,4	29,9	26,5	28,3
Nessuno, sono finiti	32,8	19,6	26,5	30,1	12,6	22,7	17,9	5,9	12,7	31,1	17,2	24,7
Nessuno, è/sono cambiata/e le persone autori di questi comportamenti	5,8	7,0	6,4	8,7	6,3	7,7	10,4	4,6	7,9	6,9	6,7	6,8
Altro (specificare)	8,1	10,3	9,1	6,3	9,8	7,8	6,8	6,9	6,8	7,6	10,0	8,7

# CENTRO PER L'ANALISI DEI RISCHI E DELLE PATOLOGIE PSICO-SOCIALI DI ORIGINE LAVORATIVA

Dipartimento di Medicina e Sanità Pubblica – Università di Verona

**Riferimento regionale per gli SPISAL  
per la diagnosi delle patologie  
da disagio lavorativo.  
(DGR 4407/05 – Regione Veneto)**



Network Nazionale  
Prevenzione Disagio Psicosociale

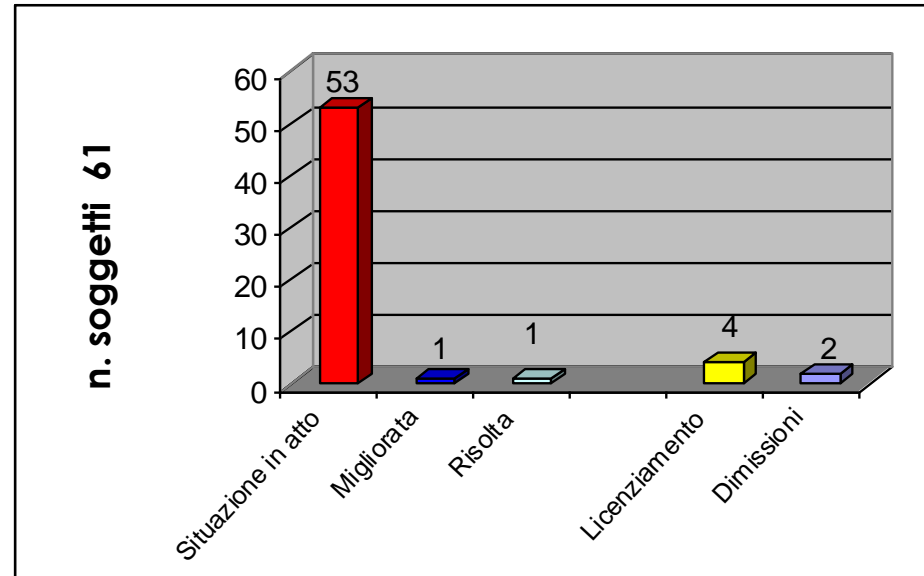
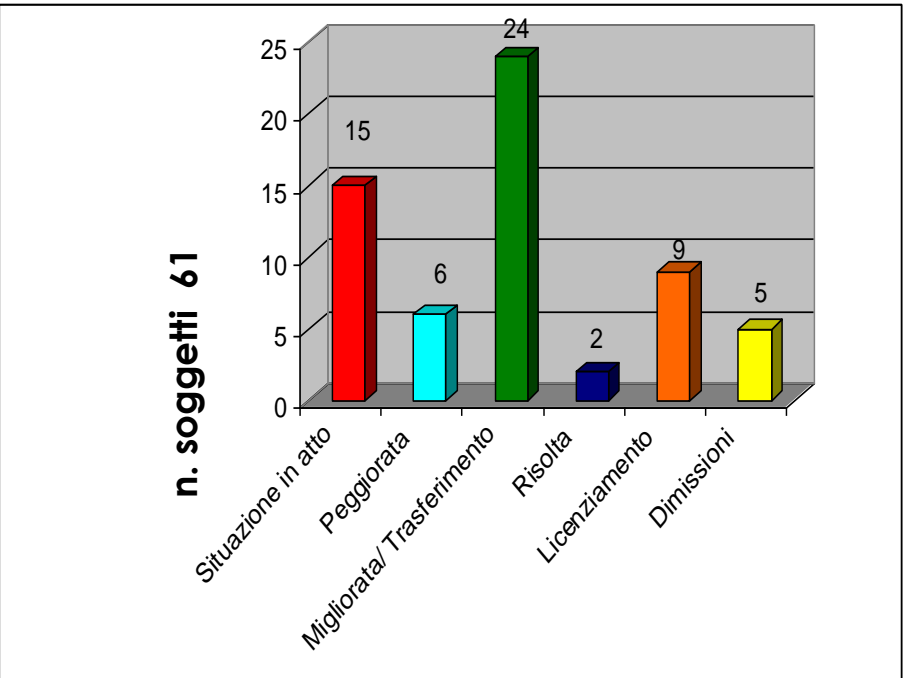


Psiop

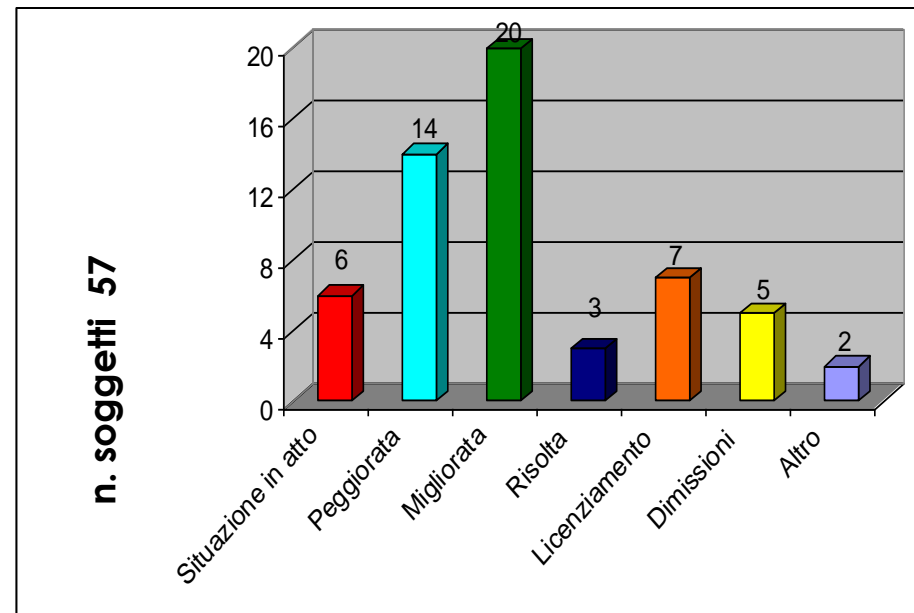
*Antonia Ballottin – 26 novembre 2010*

La prevenzione del disagio e la mediazione nelle organizzazioni: ruolo e funzioni del Consigliere di Fiducia

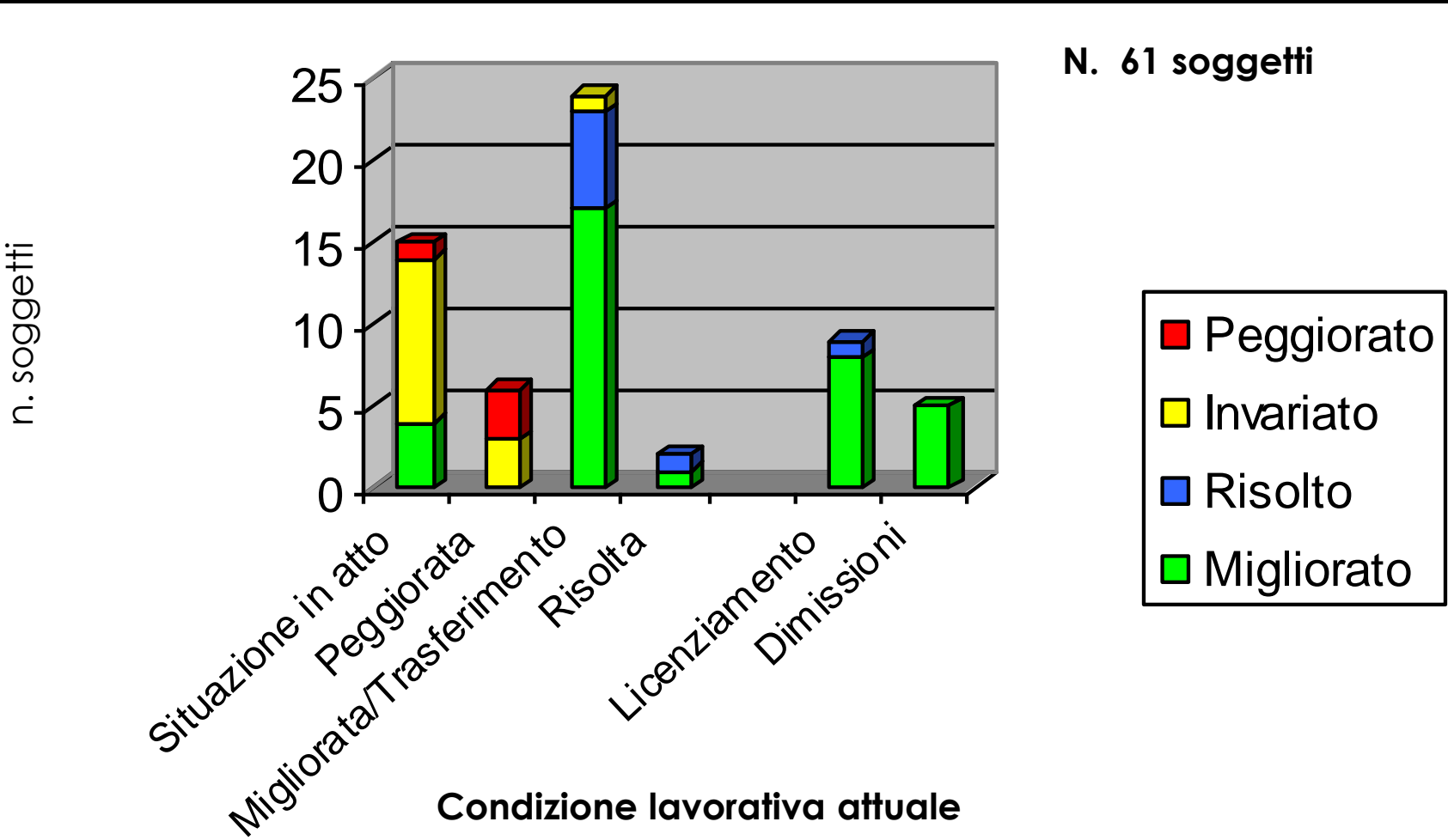
### VALUTAZIONE SUCCESSIVA A PARTIRE DAL SESTO MESE



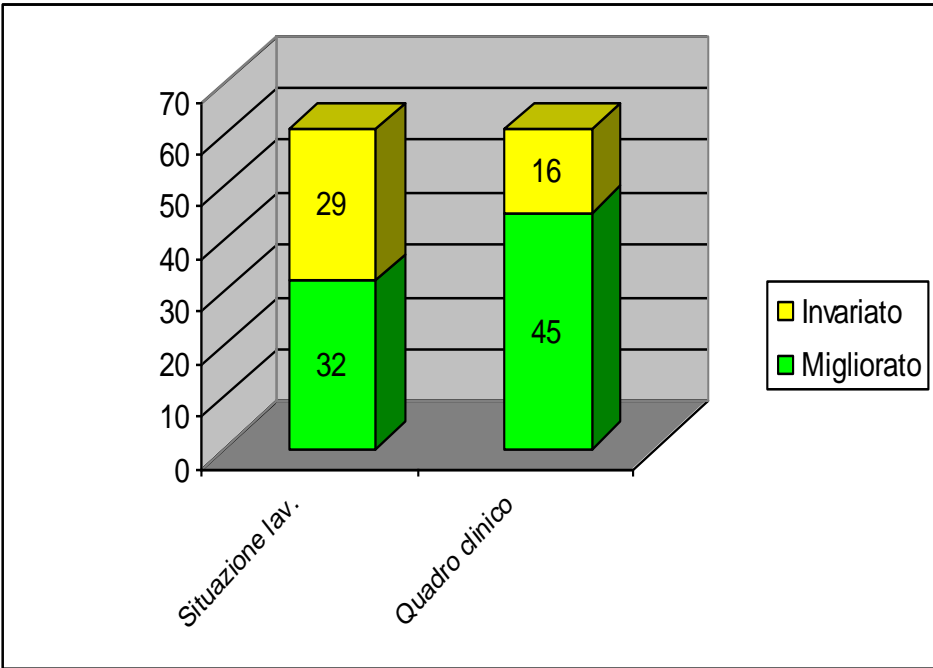
### VALUTAZIONE SUCCESSIVA A PARTIRE DA UN ANNO



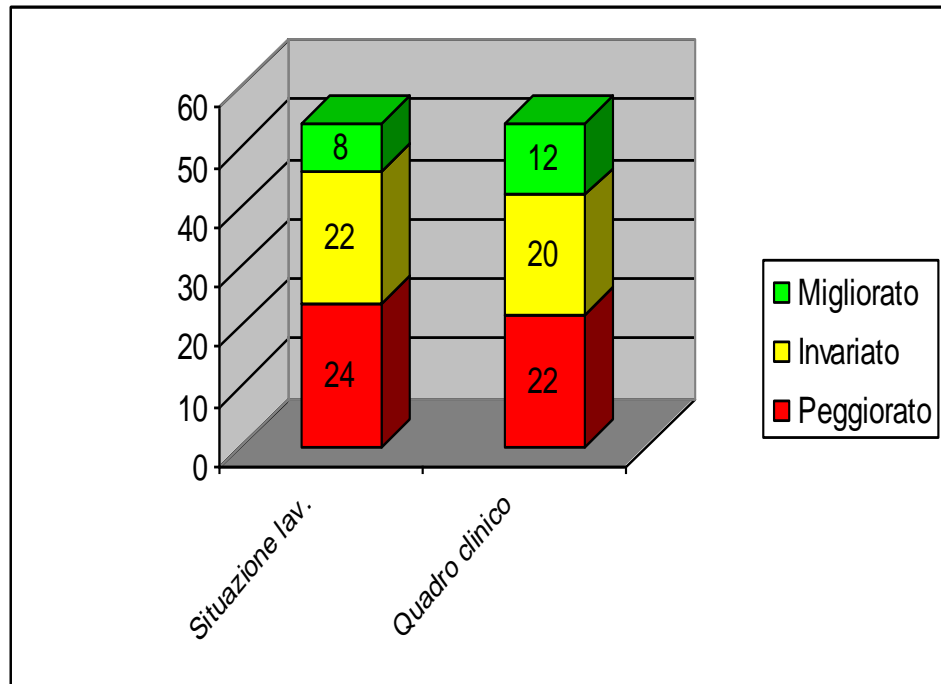
## QUADRO CLINICO IN RELAZIONE ALL'EVOLUZIONE DELLA SITUAZIONE LAVORATIVA VISSUTA



## MODIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE LAVORATIVA E DEL QUADRO CLINICO DOPO LA VALUTAZIONE PRESSO IL "CENTRO" E IN SEGUITO AD AZIONE LEGALE



### Azione legale n. 54 soggetti



Una **MAGGIORE CONSAPEVOLEZZA** e una **FORMAZIONE ADEGUATA** dei **DIRIGENTI E DEI LAVORATORI** possono ridurre le probabilità di molestie e di violenza sul luogo di lavoro.

Le imprese debbono elaborare una **DICHIARAZIONE PRECISA** che indichi che le molestie e la violenza non saranno tollerate. Tale dichiarazione **DEVE SPECIFICARE LE PROCEDURE** da seguire in caso di incidenti.

Le procedure possono includere una **FASE INFORMALE** in cui una **PERSONA CHE GODE DELLA FIDUCIA** tanto della direzione quanto dei lavoratori è disponibile per fornire consigli e assistenza.

È possibile che procedure preesistenti siano adeguate a far fronte ai problemi di molestie e violenza.



è un professionista chiamato a sostenere  
l'amministrazione nell'adempimento  
degli impegni assunti volontariamente  
nel codice di comportamento.

Favorisce il superamento della condizione di  
disagio ed il ripristino di un sereno ambiente di  
lavoro



E' un professionista esterno all'amministrazione

Opera in piena autonomia e riservatezza

Viene sostenuto dall'Amministrazione  
attraverso

- la collaborazione dei diversi soggetti
- mezzi necessari all'assolvimento dei compiti



II CODICE DI COMPORTAMENTO affida  
al consigliere di fiducia  
il compito di consulenza ed assistenza  
a favore di tutti i dipendenti,  
qualunque sia il rapporto di lavoro  
nell'ambito dell'amministrazione regionale



## MOLESTIE MORALI E MOBBING

1. Costituiscono molestia morale quegli atti e comportamenti ostili, aggressivi o vessatori, posti in essere reiteratamente e sistematicamente, con modalità persecutorie, che creano un clima intimidatorio, umiliante, degradante ed offensivo, hanno lo scopo o l'effetto, anche emarginandolo dall'ambiente di lavoro, di violarne la dignità personale e di danneggiarne l'integrità psicofisica.

2. Può configurare molestia morale anche la discriminazione, diretta o indiretta, fondata sull'appartenenza etnica, sulla religione, sulle convinzioni personali anche politiche, sull'handicap, sull'età, sull'orientamento sessuale.



## MOLESTIE SESSUALI

Ogni comportamento indesiderato a connotazione sessuale espresso in forma fisica, verbale o non verbale, avente lo scopo o l'effetto di violare la dignità e la libertà di chi lo subisce e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo.

Rientrano nella tipologia della molestia sessuale:

- a) richieste esplicite o implicite di prestazioni sessuali o attenzioni a sfondo sessuale non gradite o ritenute sconvenienti e offensive per chi ne è oggetto;
- b) contatti fisici inopportuni o indesiderati;
- c) apprezzamenti verbali sul corpo e commenti sulla sessualità o sull'orientamento sessuale ritenuti offensivi;

.....



- 1. ascolta
- 2. ricostruisce il caso
- 3. valuta il caso ed elabora strategie
- 4. elabora un bilancio del caso



- Nessuna iniziativa può essere assunta dalla Consigliera senza preventivo espresso consenso della persona che ha denunciato i comportamenti molesti.
- Nel corso della procedura informale la persona interessata può ritirare la propria segnalazione in ogni momento.



## 1. ASCOLTA

Tutte le persone che ritengono di essere in una condizione di disagio o malessere e che lo riconducono a situazioni di molestie morali e mobbing o molestie sessuali.

Tutte le persone che richiedono un colloquio di conoscenza ed ascolto della situazione al lavoro



## 2. RICOSTRUISCE IL CASO

Il consigliere di fiducia ricostruisce con la persona la situazione riportata.

Identifica la condizione (nel mandato del codice) e la condivide con la persona che l'ha portata.

Può acquisire la documentazione necessaria

Può relazionarsi con i referenti dell'amministrazione coinvolti a vario titolo



## 3. VALUTA IL CASO ED ELABORA LA STRATEGIA

Il consigliere di fiducia valuta il caso, decide se proseguire e verso quale obiettivo. Elabora una strategia di intervento che propone alla persona.

### POSSIBILE

Coinvolgimento diretto Ddl, Medico Competente, Direzione Risorse Umane

Incontro con dirigenti, colleghi per mediazione e ricerca di soluzione

Richiesta consulenza specialistica interna o esterna all'amministrazione



## 4. ELABORA UN BILANCIO DEL CASO

Al termine di tutti gli interventi il consigliere di fiducia elabora un bilancio e sostiene la persona risentendola nel tempo

Produce una relazione annuale di attività che trasmette alla Direzione Risorse Umane, al Datore di lavoro, al Comitato Pari Opportunità, al Comitato per il fenomeno del mobbing

- Numero di casi trattati
- Numero di casi appartenenti alle condizioni di molestie sessuali
- Numero di casi appartenenti a condizioni di molestie morali e mobbing
- Misure adottate

Esito



ATTIVITA' DI INFORMAZIONE

ATTIVITA DI FORMAZIONE

ATTIVITA' DI RELAZIONE



Il consigliere di fiducia può collaborare alla:

- Raccolta dei dati relativi all'aspetto quantitativo e qualitativo del fenomeno del mobbing
- Individuazione delle possibili cause del fenomeno, con particolare riferimento alla verifica dell'esistenza di condizioni di lavoro o fattori organizzativi
- Promozione di idonei interventi formativi e di aggiornamento del personale



Le attività del consigliere di fiducia possono fornire indicazioni utili alla:

- Valutazione e gestione rischio stress lavoro correlato
- Attività medico competente
- Formazione al ruolo di dirigenti e preposti



Le attività del consigliere di fiducia possono fornire indicazioni utili alla:

- Attività di promozione del benessere organizzativo
- Percorsi di formazione e valorizzazione del personale



- DUE INDIRIZZI DI POSTA MAIL
- NUMERO DI CELLULARE DEDICATO
- COMPUTER PORTATILE
- PUBBLICAZIONE INFORMAZIONI IN INTRANET AZIENDALE

## • CONVEGNO DI PRESENTAZIONE

- Direzione risorse umane
- Presentazione quadro normativo
- Presentazione dati indagine Benessere
- Presentazione codice di condotta
- Attività Comitato Paritetico Mobbing
- Attività Comitato Pari Opportunità



PRIMA-EF Guida al contesto europeo per la gestione del rischio psicosociale. Una risorsa per i datori di lavoro e per i rappresentanti dei lavoratori (2008)

Accordo quadro europeo sulle molestie e la violenza sul luogo di lavoro. Bruxelles, 8.11.2007 COM(2007) 686

ISTAT “Il disagio nelle relazioni lavorative” Anni 2008-2009 . Settembre 2010

SIMLII 2007. Follow up di lavoratori vittime di molestie morali protratte e costrittività organizzativa: valutazione dell'efficacia degli interventi messi in atto L. Romeo, A. Rocchetto, E. Quintarelli, S. Tisato, A. Ballottin, L. Perbellini

Codice di comportamento per la tutela della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori della Regione Veneto (Dgr 3974)

Note sui rischi psicosociali e loro effetti sulla salute in ambiente di lavoro. Regione Veneto. Aprile 2006

