

ASPETTI PROFESSIONALI E ORGANIZZATIVI DEL LAVORO

*Intervento di Riccardo Bruno
Vicepresidente Consiglio dell'Ordine degli Assistenti Sociali della Regione
Lombardia*



RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO
degli operatori della giustizia in ambito di ESECUZIONE PENALE ESTERNA

Milano 19 settembre 2018



Brainstorming «Stress lavoro-correlato»

Cambiamento Sociale e Vulnerabilità individuale

- Riconoscimento economico
- Innovazione tecnologica e digitale
- Fiducia nelle istituzioni
- Differenze di genere
- Precarietà
- Età per la pensione
- Differenze contrattuali
- Luoghi comuni professione
- Nuove povertà
- Bisogni primari
- Risorse del welfare
- Burn-out
- Motivazione
- Aspettative
- Potenzialità
- Lavoro burocratico
- Visibilità e identità professionale:
 - Divisa
 - Uso di armi
 - Emergenze
 - Reperibilità
 - Turni

«Aspetti professionali e organizzativi del lavoro»

- Obiettivo è promuovere il benessere fisico, psicologico e sociale del personale, al fine di consentire la gestione positiva delle tensioni che emergono negli operatori impegnati nell'attività di servizio a contatto con persone sottoposte a misure penali.
- Cosa possiamo fare per rendere meno disagiata il lavoro del personale di giustizia che opera con persone sottoposte a misure penali?
- Quali sono gli indicatori per una corretta valutazione dello stress lavoro-correlato?
- Quali sono i riferimenti e le buone prassi applicative per valutare concretamente il rischio stress e per intervenire efficacemente?

Riflessioni, indicatori, misure e proposte

- Chi può rendere meno disagiata il lavoro?
 - Cosa può indicare una situazione di stress?
 - Quando si può intervenire efficacemente?
 - Dove si possono applicare e condividere le buone prassi?
 - In che misura incide lo stress nello svolgimento del lavoro?
-
- Esperienza professionale
 - Attività istituzionale del CROAS Lombardia
 - Riferimenti normativi D. Lgs 81/08

Quale ruolo per l'assistente sociale dell'UEPE?

- Gli UEPE hanno il compito istituzionale previsto dalla normativa di predisporre e gestire programmi trattamentali in grado di disegnare percorsi di responsabilizzazione e di reinserimento, che tengano conto da un lato dei bisogni/problematiche dell'autore di reato, dall'altro della necessità di valutare il livello di rischio, nella consapevolezza che gli operatori di probation sono chiamati, essi stessi, a contribuire alla sicurezza della comunità.
- L'assistente sociale svolge principalmente una professione di aiuto alla persona in stato di bisogno, operando, con autonomia tecnico-professionale e di giudizio, in tutte le fasi dell'intervento per la prevenzione, il sostegno ed il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio.



- Dimensione di aiuto e di controllo: è complesso integrare finalità di sostegno, tutela e aiuto con necessità di controllo individuale e sociale

A proposito di Mission e Vision

- Chi siamo?
- Cosa vogliamo fare?
- Perché lo facciamo?

- Chi stabilisce le priorità?
- Come ci comporta per le urgenze?
- A chi compete l'intervento sociale dopo il fine pena?
- Cosa significa Sicurezza per la Comunità?
- Come posizionarsi di fronte alla complessità?
- Come accettare le vulnerabilità?
- Come mettersi in discussione?

Cosa prevede la normativa? Il D.LGS 81/2008

-Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro

Questo decreto, che ha avuto molti precedenti normativi storici (risalenti al 1955 e 1956) ed altri più recenti (D.Lgs. 626/1994), recepisce in Italia, le Direttive Europee in materia di tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori, coordinandole in un unico testo normativo, che prevede anche specifiche sanzioni a carico degli inadempienti.

Con l'obiettivo della semplificazione, il legislatore italiano ha strutturato la normativa sulla sicurezza nei luoghi e negli ambienti di lavoro su 3 assi principali:

- Misure generali di tutela
- La Valutazione dei rischi
- Sorveglianza sanitaria

Il presente decreto legislativo si applica a tutti i settori di attività, privati e pubblici, e a tutte le tipologie di rischio.

Chi sono i soggetti coinvolti:

- Il datore di lavoro, il dirigente ed il preposto;
- Il rappresentante di lavoratori per la sicurezza (cd. RLS);
- Il responsabile del servizio di prevenzione e protezione (cd. RSPP);
- Il medico competente;
- I lavoratori;
- I cd. fornitori dell'impresa, ovvero gli installatori, i costruttori, i venditori e noleggiatori delle apparecchiature;
- Infine, gli eventuali consulenti esterni chiamati a collaborare con l'azienda.

Art. 2 comma 1: Definizioni

a) «lavoratore»: Persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge un'attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione, esclusi gli addetti ai servizi domestici e familiari.

b) «datore di lavoro»: il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa. In caso di omessa individuazione coincide con l'organo di vertice.

q) «valutazione dei rischi»: Valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza.

art. 18: Gli obblighi principali del datore di lavoro

- Affidare i compiti ai lavoratori, tenendo conto delle capacità e delle condizioni degli stessi in rapporto alla loro salute e alla sicurezza;
- Fornire ai lavoratori i necessari e idonei DPI;
- Prendere le misure appropriate affinché soltanto i lavoratori che hanno ricevuto adeguate istruzioni e specifico addestramento accedano alle zone che li espongono ad un rischio grave e specifico;
- Richiedere l'osservanza da parte dei lavoratori delle norme vigenti, delle disposizioni aziendali in materia di sicurezza e salute sul lavoro e di uso dei DPI e DP collettivi;
- Adempiere agli obblighi di informazione, formazione e addestramento di cui agli articoli 36 e 37;
- Aggiornare le misure di prevenzione in relazione ai mutamenti organizzativi e produttivi o in relazione al grado di evoluzione della tecnica della prevenzione e della protezione.

Art. 20: Gli obblighi principali del lavoratore

- Contribuire insieme al datore di lavoro all'adempimento degli obblighi previsti a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro ai fini della protezione collettiva ed individuale (uso corretto attrezzature e DPI);
- Segnalare immediatamente al datore di lavoro le deficienze dei mezzi e dei dispositivi e qualsiasi eventuale condizione di pericolo di cui vengano a conoscenza adoperandosi direttamente in caso di urgenza, nell'ambito delle proprie competenze e possibilità, dandone notizia al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;
- Non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di loro competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori;
- Partecipare ai programmi di formazione e di addestramento organizzati dal datore di lavoro;
- Sottoporsi ai controlli sanitari previsti dal presente decreto legislativo o comunque disposti dal medico competente.

RLS-Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

- RLS è la “persona eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza sul lavoro”.
- Esso viene istituito a livello territoriale o aziendale e deve essere consultato, preventivamente e tempestivamente, ogni qualvolta debba programarsi o predisporci qualunque scelta concernente l’attività di prevenzione e protezione dei lavoratori.
- Inoltre, l’RLS può accedere ai luoghi di lavoro ove si svolgono le lavorazioni, formulare osservazioni, ha diritto a ricevere dal datore di lavoro una formazione adeguata e specifica sul ruolo che ricopre, riceve le informazioni e la documentazione aziendale inerente la valutazione dei rischi e le misure preventive relative.
- Il TUSL prevede, infine, un unico obbligo in capo al RLS nei confronti del datore di lavoro, ovvero quello di informare il responsabile dell’azienda dei rischi individuati nello svolgimento del suo ruolo.

Art. 28 - *Oggetto della valutazione dei rischi*

Il datore di lavoro deve valutare, anche nella scelta delle attrezzature da lavoro nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro, tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, anche quelli esposti a rischi particolari, tra cui quelli collegati allo stress lavoro-correlato, alle lavoratrici in stato di gravidanza, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri paesi o alla specifica tipologia contrattuale.



È importante, inoltre, che i lavoratori partecipino al processo di valutazione dei rischi poiché essi conoscono le problematiche e sanno come si svolge in dettaglio la loro mansione.

Lo Stress lavoro-correlato

«La cosa più stressante è dare una definizione allo stress» (Hans Selye)

Lo stress è la risposta strategica dell'organismo nell'adattarsi a qualunque esigenza, sia fisiologica che psicologica, a cui esso venga sottoposto. In altre parole, è la risposta aspecifica dell'organismo a qualsiasi tipo di esposizione, stimolo e sollecitazione.

Ci sono due tipi di Stress:

EUSTRESS (Buona reazione)

DISTRESS (Cattiva reazione)

Ogni persona, in maniera del tutto soggettiva, in virtù del patrimonio ereditario e delle esperienze vissute, filtra le diverse richieste compensando individualmente lo stimolo stressogeno.

L'individuo mette in atto le proprie strategie comportamentali che vanno sotto il nome di coping (capacità di affrontare le situazioni che si presentano).

Lo stress: le conseguenze sull'individuo.

Le alterazioni del benessere

Nella vita familiare e sociale

- Allentamento dei legami di amicizia
- Insofferenza verso i problemi familiari
- Peggioramento del rendimento scolastico dei figli
- Problemi coniugali e divorzio
- Promozione di azioni legali
- Scoppi di rabbia
- Spese mediche
- Comportamenti sleali

Nella vita lavorativa

- Atteggiamenti di «fuga» dal lavoro (Assenteismo o ritardo cronico, pause prolungate, infortuni sul lavoro...);
- Decremento della performance (Aumento numero di errori, Incapacità a completare il lavoro o a rispettare i termini di consegna);
- Difficoltà nelle relazioni interpersonali (Incapacità a collaborare con i colleghi, rifiuto delle regole, eccesso di competitività...).

Lo STRESS: Effetti sull'individuo

- Lo stress, unitamente ad altri fattori etiologici, può contribuire a determinare veri e propri quadri patologici:
- Sindrome da stress;
- Sindrome da burnout;
- Patologia mobbing-correlata;
- Patologia cardio-vascolare (ipertensione arteriosa, cardiopatie ipertensive, ischemia miocardica);
- Patologia gastro-intestinale (gastriti, ulcera peptica, colite);
- Dermatiti;
- Alcolismo;
- Tossicodipendenza;
- Malattie autoimmunitari.

Come misurare lo stress lavoro-correlato per prevenirlo o almeno ridurne gli effetti?

I principali modelli che hanno avuto particolare successo nel generare e guidare le ricerche sul tema:

- 1. ERI (Effort Reward imbalance questionnaire), Siegrist 1997;
- 2. JCQ (Job Content Questionnaire), Karasek et al 1998;
- 3. HSE (Health and Safety Executive's indicator tool) Edwards et al, 2008



L'HSE è stato validato ufficialmente dall'ISPESL (INAIL) nel 2011 attraverso un processo che ha coinvolto aziende afferenti a diversi settori produttivi e appare il più completo per dimensioni lavorative analizzate.

Il questionario HSE

- Fornisce risultati relativi ai singoli e anche a gruppi di lavoratori;
- Può essere usato nella fase della valutazione preliminare di analisi e nella fase di valutazione approfondita, per ottenere indicazioni su alcuni fattori di contenuto (ad es. ambiente fisico) e di contesto (ad es. ruolo nell'organizzazione, controllo, ecc.);
- Risulta di facile comprensione per il lavoratore e di facile somministrazione ed elaborazione;
- Consente di determinare quantitativamente e qualitativamente le risposte allo stress in diversi contesti e su popolazioni lavorative differenti.

La Valutazione Preliminare

Consiste nella rilevazione di “indicatori di rischio da stress lavoro- correlato oggettivi e verificabili e ove possibile numericamente apprezzabili appartenenti quanto meno a tre famiglie distinte:

1. Eventi sentinella
2. Fattori di contenuto del lavoro
3. Fattori di contesto del lavoro

La Valutazione Preliminare

Gli Indicatori

EVENTI SENTINELLA	AREA DEL CONTENUTO DEL LAVORO	AREA CONTESTO DEL LAVORO
<ul style="list-style-type: none"> - Infortuni - Assenze per malattia 	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Funzione e cultura organizzativa
<ul style="list-style-type: none"> - Assenze dal lavoro - Ferie non godute 	<ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione dei compiti 	<ul style="list-style-type: none"> - Ruolo nell'ambito dell'organizzazione
<ul style="list-style-type: none"> -Rotazione del personale 	<ul style="list-style-type: none"> - Carico di lavoro - ritmo di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Evoluzione della carriera
<ul style="list-style-type: none"> -Turnover - Procedimenti/Sanzioni disciplinari - Richieste di visite straordinarie -Segnalazioni stress lavoro-correlato -Istanze Giudiziarie 	<ul style="list-style-type: none"> - Orario di lavoro (turni, giornata, notte) 	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomia decisionale e controllo del lavoro - Rapporti interpersonali sul lavoro - Interfaccia casa/lavoro - Conciliazione vita/lavoro

Fattori di rischio: Stress = Fattori di protezione: Sicurezza

- Eventi Sentinella: mobilità, trasferimenti, nuovi incarichi, dimissioni;
- Area del Contenuto del lavoro: La Comunicazione delle novità normative e organizzative, il Segretariato professionale, la divergenza nelle valutazioni, il passaggio di casi, il riassorbimento del lavoro arretrato, il lavoro di rete, etc ...
- Area Contesto del lavoro: la Riorganizzazione dipartimentale, l'inserimento neo-assunti, la dimissioni di colleghi, la suddivisione competenze, le risorse strumentali e spazi di lavoro, le riunioni di equipe etc...

In particolare: La Comunicazione

La Comunicazione interpersonale (con il Responsabile, con i colleghi, con altri professionisti, con gli utenti) rappresenta una delle principali fonti di conflitto, soprattutto nei luoghi di lavoro.

Le emozioni suscitate sono personali e le reazioni sono differenti per ogni persona:

- empatia
- senso di oppressione
- irrigidirsi
- appiattimento
- lamentarsi
- arroccarsi sulle proprie posizioni
- isolamento
- eccessivo carico emozionale

In particolare: il Rapporto con l'utenza

- ✓ Fiducia:
 - Utente accompagnato da altri
 - Registrazione dei colloqui
 - Consenso al trattamento, privacy e segreto professionale
 - Convocazione ff.oo e tribunale
 - Assenza o discrepanza con la valutazione sociale
- ✓ Complessità caso:
 - Obbligo di segnalazione/denuncia
 - Mancata adesione al programma
 - Esito negativo (sospensione, revoca, recidiva)
 - Familiari oppositivi
 - Primo contatto con i Servizi

CROAS Lombardia : Attività

- Commissioni Istituzionali:
 - Autorizzazione per la Formazione Continua,
 - Etico-Deontologica;
- Gruppi tematici e Gruppi territoriali di supporto alla FC:
 - Art. 10 - Autonomia Professionale
 - Uepe
 - Sondrio 2016 - Laboratorio
 - Avvio gruppo permanente rischio professionale e violenza nei Servizi
- Rischio di subire aggressioni >Ricerca sull'Aggressività

Ricerca sull'Aggressività nei Servizi Sociali

- Promosso da Croas Lombardia e Area Nord e poi realizzata da CNOAS e dalla Fondazione Nazionale Assistenti Sociali;
- Più di 20 mila questionari compilati dagli assistenti sociali nel mese di Marzo 2017;
- Prima ricerca a livello internazionale;
- Indicazioni e strumenti per prevenire e affrontare il rischio di violenza nei confronti dei professionisti dell'aiuto: *“Vademecum” ad uso di amministratori, datori di lavoro, responsabili e componenti dei Sistemi di Prevenzione e Protezione, professionisti e loro rappresentanti (Cnoas, Sunas, Sostoss, AssNas)*
- Riflessioni sul ruolo dei media e dei social network nella escalation di violenza contro gli assistenti sociali: incitare alla violenza, generalizzare e trasmettere diffidenza, sfiducia e paura, insulti e insinuazioni (*notiziario SUNAS anno XXIII numero 10*)

La situazione in Lombardia

I dati riguardanti la Lombardia confermano il dato nazionale:

- 3.159 hanno compilato il questionario, tutti Servizi rappresentati:
- 60,5% ritiene non adeguato l'organico del proprio Servizio
- 79,5% svolge visite domiciliari
 - di cui il 73,5 da solo
- 68,3% ritiene non adeguata la propria formazione per gestire le situazioni di aggressività e gli episodi di violenza
- il 91,2 % ha ricevuto minacce/intimidazioni/aggressioni,
 - di cui il 31,3 % negli ultimi 3 mesi;
- Il 63,9% ha assistito ad episodi di aggressività nei confronti di un collega;

Il rischio di subire Violenza sul Lavoro è un Grave problema per la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori.

Le conseguenze individuali possono essere sia fisiche (lesioni o ferite, fino alla morte) che psicologiche (ansia, paura, disturbi del sonno, disturbo da stress post-traumatico):

- Conseguenze a breve termine (sensazione di essere indifeso, ansia);
- Conseguenze sociali (delusione, evitamento);
- Conseguenze bio-fisiologiche (alterazione del sonno, tensione);
- Conseguenze cognitive (preoccupazione, rabbia);
- Conseguenze emozionali a lungo termine (timore dell'aggressore).

Peraltro, le conseguenze della violenza danneggiano direttamente anche le aziende e la società. Sul piano economico, infatti, i danni connessi con la violenza sono notevoli: la riduzione della soddisfazione trattadal lavoro, della motivazione e dell'impegno lavorativo (diminuzione del grado di attaccamento), l'assenteismo, l'aumento del turn over...

Ciclo dell'aggressività - Si compone di 5 fasi:

- La Fase del fattore scatenante;
- La Fase dell'escalation;
- La fase Critica;
- La fase del recupero;
- La fase della depressione post-critica;

(Bonamici E. Prevenire e gestire il comportamento aggressivo, 2013)

Tipologie di aggressione:

«Alzare la voce, insultare, sbattere la porta, lanciare oggetto sul pavimento, tirare un calcio ai mobili dell'ufficio, minacciare di danneggiare beni di proprietà.

Considerazioni e spunti di riflessione

Clamorosa differenza tra la percezione degli operatori e le segnalazioni oggettive

- Fenomeno sommerso: tabù segnalazione, isolamento, mancata discussione equipe.
- Per l'assistente sociale l'aggressione fa parte delle relazioni ?

A chi va fatta la segnalazione?

- datore di lavoro, autorità, sindacati, inail e ordine.

Emerge una forte solitudine del gruppo professionale

- Per superare la difficoltà è importante la solidarietà e il supporto dei colleghi

Preparazione e riconoscimento delle situazioni a rischio

- L'organizzazione delle visite domiciliari
- Le relazioni con gli utenti problematici

Considerazioni e spunti di riflessione

Promuovere la tecnica di de-escalation verbale:

- Strategia comunicativa finalizzata a ridurre il livello di tensione e a fermare la possibile escalation violenta nella relazione con un utente che manifesti aggressività.

Perché qualcuno è più esposto di altri?

- Fattori personali: autostima, autocontrollo, empatia, ascolto, autorevolezza, chiarezza nella comunicazione.

Sono previste azioni per dare voce all'utenza?

- la violenza come comunicazione, l'ascolto come prevenzione

Sono stati stipulati protocolli o buone prassi tra Servizi?

- Presa in carico, adesione al programma, passaggio caso, momento critico

Buone Prassi: Il progetto SOBANE-SGSL

- Decreto n. 1757 del 1.3.2013 di Regione Lombardia:
- Sperimentazione di una strategia partecipativa, strutturata e coordinata per lo sviluppo di un sistema di gestione per la salute e sicurezza negli ambienti di lavoro (Strategia SOBANE - gestione dei rischi professionali)
- La denominazione “SOBANE” deriva dall’acronimo delle diverse fasi in cui si esplica la strategia stessa; esse sono:
 - Screening - OBservation - ANalysis - Expertise
- Caratteristiche: identificazione dei rischi, partecipazione dei lavoratori, volontarietà della scelta, volontà di individuare già al tavolo di discussione interventi di miglioramento, processo di miglioramento continuo.

18 Schede - argomenti, problematiche e valutazione complessiva

- Luoghi di lavoro
- Organizzazione di lavoro
- Infortuni
- Rischio elettrico/incendio
- Comandi e segnaletica
- Attrezzature di lavoro
- Postazioni di lavoro
- Movimentazione manuale di carichi
- illuminazione
- Rumore
- Rischi di esposizione alle radiazioni
- Sostanze pericolose
- Microclima. Temperatura
- Autonomia e responsabilità individuali
- Contenuto del lavoro
- Disposizioni temporali
- Relazione di lavoro
- Ambiente psicosociale

Progetto SOBANE: gli effetti diretti e indiretti

- Maggiore efficienza manageriale.
- Possibilità di valutare tutti i rischi, non solo quelli tradizionali.
- Possibilità di estendere l'esame anche ai fattori che incidono sullo stato di benessere dei lavoratori.
- Maggiore possibilità di successo per una strategia che prevede il miglioramento continuo.
- Le soluzioni sono individuate e condivise con i lavoratori.

- Progressivo aumento di competenze diffuse in materia di prevenzione dei rischi, informazione e formazione fornite e sviluppate direttamente sul posto di lavoro.
- Aumento della motivazione e del senso di appartenenza.
- Cambio generale di atteggiamento. Ignorare i problemi significa : costi ed effetti negativi. Affrontare i problemi significa: investimenti ed aspetti positivi.

