

Interventi per la riduzione dello SLC

▶ **Prevenzione primaria**

- ▶ **Pro:**
 - ▶ Se fatta bene, estremamente efficace
 - ▶ Si eliminano o riducono le fonti di rischio SLC
- ▶ **Contro**
 - ▶ Difficile
 - ▶ Non esistono procedure standardizzate, ogni caso è diverso
 - ▶ Richiedono capacità di problem solving
 - ▶ Possibile resistenza da parte di management e lavoratori
 - ▶ Possibilità di fare danni o effetti collaterali
 - ▶ Alle volte anche diversi mesi prima di avere effetto

1

Interventi per la riduzione dello SLC

▶ **Prevenzione secondaria**

- ▶ Cambiare il modo in cui i lavoratori reagiscono agli stressors, in modo da ridurre la possibilità di generare *strain*
- ▶ **Stress management:**
 - ▶ Conoscenza dello SLC
 - ▶ Consapevolezza delle cause e delle conseguenze
 - ▶ Sviluppare risposte più adattive e migliori **strategie di coping**
 - ▶ Empowerment: rendere i lavoratori attivi nella protezione e promozione della propria salute lavorativa
 - ▶ *Defusing e/o Debriefing*
 - ▶ Soprattutto per chi fa lavori emotivamente coinvolgenti o si occupa di emergenze (rischi di tipo **operativo**)

2

Interventi per la riduzione dello SLC

▶ **Educazione emotiva**

- ▶ Riconoscimento delle proprie emozioni
- ▶ Relazione tra emozioni, comportamento e salute

▶ **Tecniche di rilassamento**

- ▶ Meditazione / Mindfulness
- ▶ Tecniche di respirazione
- ▶ Training autogeno

3

Interventi per la riduzione dello SLC

▶ **Prevenzione secondaria**

- ▶ **Pro:**
 - ▶ Interventi standardizzati
 - ▶ Tipologie di intervento molto richieste
 - ▶ Interesse e percezione di utilità da parte dei lavoratori
 - ▶ Fondamentale per gli **stressor operativi**
 - ▶ **Contro**
 - ▶ Efficace solo sui lavoratori coinvolti (non su tutta l'organizzazione)
 - ▶ Idea che lo stress è un problema individuale, non organizzativo (*«se sei ancora stressato dopo questo intervento, vuol dire che il problema sei tu!»*)
- ▶ Alcuni interventi di dubbia efficacia

4

Interventi per la riduzione dello SLC

- ▶ **Prevenzione terziaria**
- ▶ Intervento sui lavoratori che soffrono di SLC cronico
- ▶ Intervento di tipo medico
 - ▶ Trattamento dei disturbi fisici da SLC (cardiopatìa, ipertensione, disturbi gastro-intestinali, ecc.)
- ▶ Interventi psicosociali
 - ▶ Trattamento dei disturbi psicologici/comportamentali da SLC (depressione, ansia, burnout, ecc.)
 - ▶ Psicoterapia
 - ▶ Sportelli di ascolto e consulenza
 - ▶ Gruppi di supporto

5

Interventi per la riduzione dello SLC

- ▶ **Prevenzione terziaria**
- ▶ Pro:
 - ▶ Tipologie di intervento richieste
 - ▶ Necessaria per lo stress cronico
- ▶ Contro
 - ▶ Intervento esclusivamente individuale, non tocca le fonti di SLC organizzative
 - ▶ Variabilità sull'efficacia

6

Interventi per la riduzione dello SLC

- ▶ **Interventi di sistema**
- ▶ Interventi di prevenzione primaria + secondaria (o terziaria)
- ▶ Maggiore efficacia rispetto a interventi su un solo tipo di prevenzione (LaMontagne et al., 2007)

7

Il mobbing

- ▶ *To mob* = assalire in massa



- ▶ *Bullying at work* (il mobbing in UK)

8

Il mobbing

- ▶ **Mobbing:** un insieme di comportamenti vessatori, protratti nel tempo, messi in atto con intenzionalità per danneggiare la vittima
- ▶ Comprende un insieme di comportamenti che, presi singolarmente, potrebbero anche essere considerati «normali»
- ▶ E' l'esistenza di un **disegno complessivo volto a danneggiare la vittima** che distingue il mobbing da altre forme di conflittualità sul posto di lavoro

9

Il mobbing

- ▶ **Il mobbing è un problema organizzativo?**
 - ▶ Il mobbing dipende dagli attori coinvolti, ma in ogni caso è un sintomo di disfunzioni organizzative
 - ▶ In organizzazioni sane, i comportamenti che portano al mobbing non sono tollerati

10

Il mobbing

- ▶ **Comportamenti di mobbing:**
 - ▶ Molto raramente hanno natura fisica (ad es. violenze fisiche e sessuali)
 - ▶ Di solito hanno **natura psicologica**, di diverse tipologie:
 - ▶ Più esplicita (vessazioni, offese, insulti)
 - ▶ Più subdola, di tipo sociale e manipolativa (ad es. maldicenze, non fornire informazioni necessarie per svolgere i compiti assegnati, isolamento)
 - ▶ Di **tipo organizzativo**
 - ▶ Trasferimenti
 - ▶ Demansionamento
 - ▶ Assegnazione di compiti troppo difficili

11

Il mobbing

- ▶ **Caratteristiche che definiscono il mobbing (Leymann, 1990):**
 - ▶ **Frequenza** = regolare e ripetuta (es. ogni settimana)
 - ▶ **Durata** = almeno 6 mesi (per convenzione)
 - ▶ **Intensità** = *escalation*, il processo di aggressione psicologica si intensifica nel tempo
 - ▶ **Impossibilità di difendersi** da parte della vittima
 - ▶ **Intenzionalità** dell'aggressore (o del gruppo) di vessare la vittima ed **estrometterla dalla vita sociale e lavorativa**

12

Il mobbing

- ▶ In Italia:
 - ▶ 9% lavoratori riportano di aver subito atti di prepotenza e discriminazione nel corso della loro vita lavorativa (ISTAT, 2010)
 - ▶ Donne maggiormente colpite rispetto agli uomini (9,9%)
 - ▶ Fascia d'età più a rischio: 25-44 anni
 - ▶ Pubbliche amministrazioni e sanità settori più colpiti

13

Il mobbing

- ▶ Classificazione delle azioni di mobbing basata sulle conseguenze (Leymann, 1990):
 - ▶ **Attacchi ai rapporti umani**, azioni tese a **limitare la possibilità di esprimersi** della vittima (minacce verbali, critiche e rimproveri, venire sempre interrotti quando si parla)
 - ▶ **Isolamento sistematico**, strategie per **isolare** dal gruppo la vittima (non parlarle più, ignorarla, trasferirla in un ufficio isolato)
 - ▶ **Cambiamenti delle mansioni lavorative**, azioni per **screditare** la persona tramite dequalificazione professionale (es. lavori umilianti, privi di senso) o l'assegnazione di compiti al di sopra delle possibilità
 - ▶ **Attacchi alla reputazione**, per distruggere la **credibilità** della vittima (maldicenze, deriderla per abitudini o convinzioni ideologiche, mettere in dubbio ogni sua affermazione)
- ▶ **Violenza o minacce di violenza**

14

Il mobbing

- ▶ **Tipi di mobbing**
 - ▶ **Verticale discendente** (o *dall'alto*)
 - Mobber posizione gerarchica superiore alla vittima
 - Azioni tipicamente di tipo disciplinare, legittimate dall'autorità e dal potere formale
 - ▶ **Verticale ascendente** (o *dal basso*)
 - La vittima ha una posizione gerarchica superiore al mobber
 - Di solito da parte di un gruppo
 - Azioni tipicamente di tipo relazionale e comunicativo (maldicenze, mancanza di informazioni, isolamento, scarso impegno lavorativo per far ricadere la colpa sul superiore)

15

Il mobbing

- ▶ **Tipi di mobbing**
 - ▶ **Orizzontale o tra pari**
 - Tra colleghi
 - Di solito da parte di un gruppo
 - Azioni tipicamente di natura relazionale, volte a estromettere la vittima dal gruppo (isolarla e non darle informazioni necessarie per lavorare bene)

16