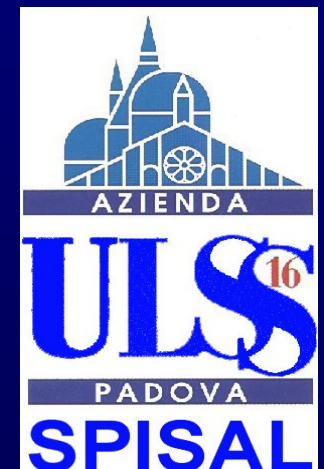


IL DISAGIO PSICOLOGICO E LA COSTRITTIVITA' ORGANIZZATIVA  
NEGLI AMBIENTI DI LAVORO  
STRUMENTI DI PREVENZIONE POSSIBILI.  
RUOLO DEGLI SPISAL  
Padova, 15 novembre 2006

# ESPERIENZE DI GESTIONE DEI CASI DI MOBBING NELLO SPISAL DI PADOVA

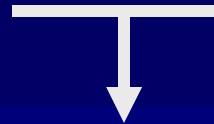
Sarto Franco, medico del lavoro  
Vianello Liviano, medico del lavoro  
Zanella Donata, psicologo del lavoro

SPISAL ULSS 16 Padova



# Esperienze dello SPISAL di Padova Problematiche sul tappeto

Istituti universitari  
clinici e non



Organizzazioni politiche  
e sindacali

Ricaduta su soggetti

Lavoratori, psicologi, avvocati, datori di lavoro,  
medici del lavoro, altri medici, ecc

Ricaduta sulle istituzioni

Spisal, INAIL, Pubblica Amministrazione,  
organizzazioni sindacali e datoriali, ecc.

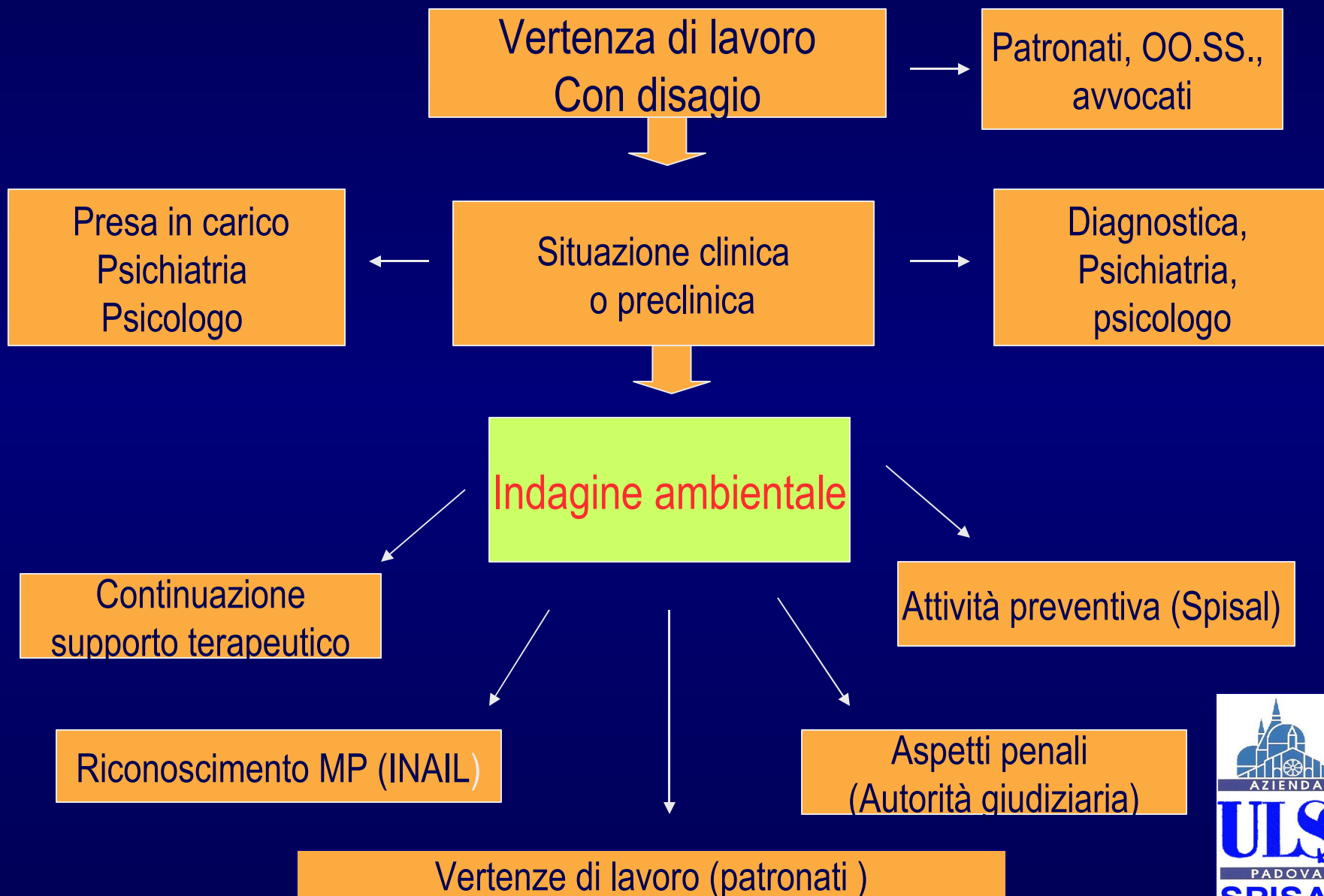


Confusione tra

Mobbing (processo) - Malattia p. - Vertenza di lavoro

**Manca la rete che dà unitarietà al processo**

# Esperienze dello SPISAL di Padova Problematiche sul tappeto



Esperienze dello SPISAL di Padova  
Disagio psicosociale: i casi di il mobbing

- Denunce di malattia professionale  
(13 casi fino al 2006)
- Lavoratori che si sono rivolti allo  
SPISAL per situazione di mobbing in  
atto  
(3 casi dal 2005 al 2006)
- Vertenze di lavoro (pochi casi)



Esperienze dello SPISAL di Padova  
Disagio psicosociale: i casi di il mobbing

Denunce di malattia professionale :

cosa fare ?

- Valutazione del rapporto tra malattia e causa lavorativa
- Responsabilità civile e penale
- Misure di prevenzione

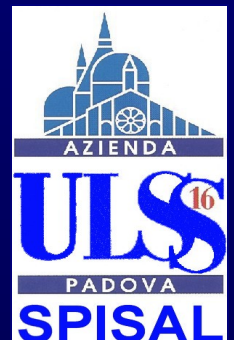


Esperienze dello SPISAL di Padova  
Disagio psicosociale: i casi di il mobbing

Lavoratori che si sono rivolti allo  
SPISAL per situazione di mobbing in  
atto :

cosa fare ?

- Sostegno psichiatrico e psicologico
- Diagnosi clinica di malattia
- Valutazione del rischio nel lavoro
- Eventuale denuncia di malattia professionale



Esperienze dello SPISAL di Padova  
Disagio psicosociale: i casi di il mobbing

Le collaborazioni ...

Sostegno psichiatrico e psicologico  
Valutazione del rischio nel lavoro  
Diagnosi di malattia professionale  
aspetti medico-legali  
Individuazione di responsabilità

SPISAL  
SERVIZI PSICHIATRICI  
PSICOLOGIA DEL LAVORO  
Istituto Medicina del Lavoro Verona  
INAIL  
ALTRI?

Misure di prevenzione

Nei casi di discriminazione di genere e  
per maternità

SPISAL  
PSICOLOGIA DEL LAVORO  
Consiglieri di fiducia  
Consiglieri di pari opportunità

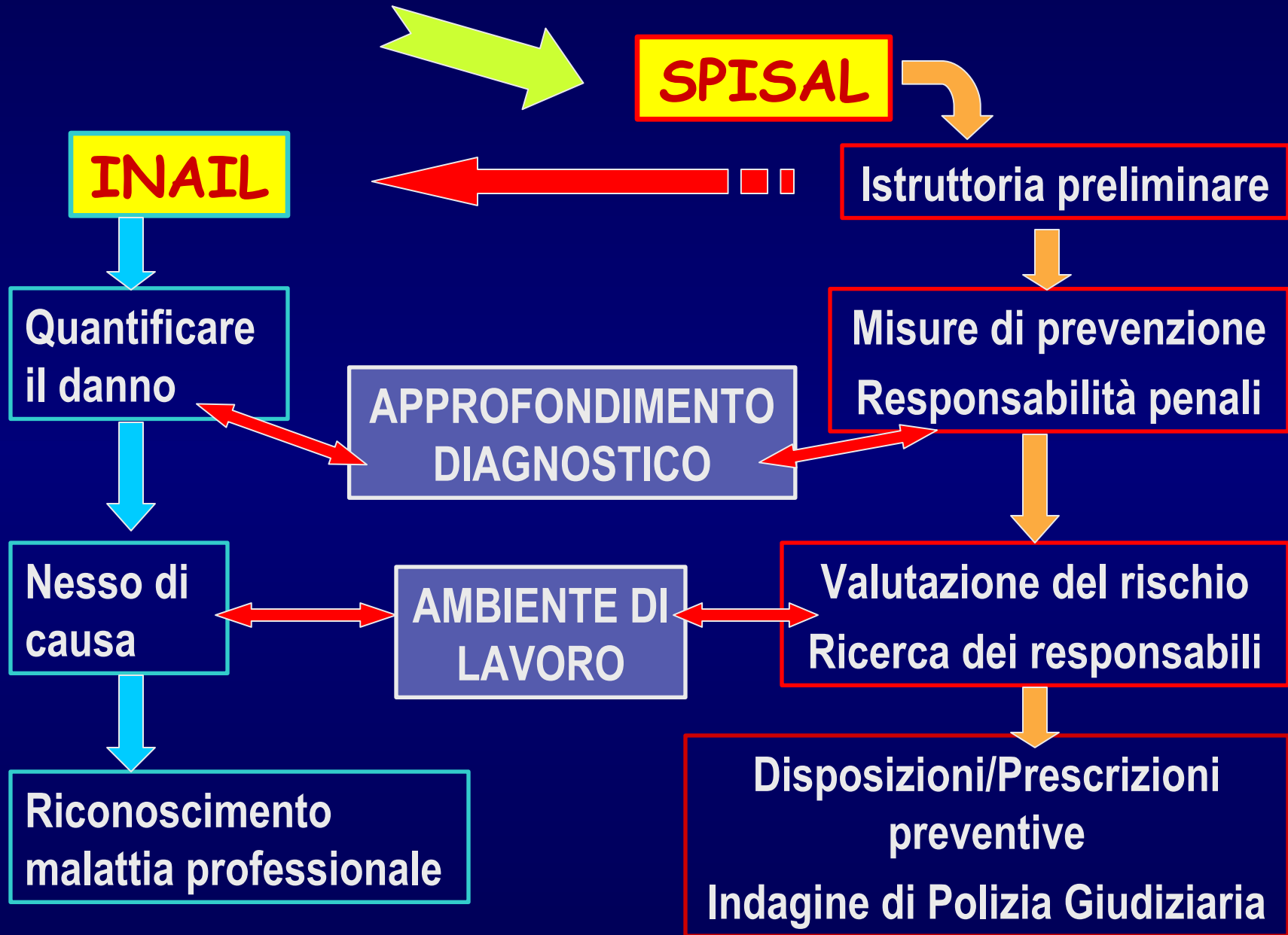
Esperienze dello SPISAL di Padova  
Disagio psicosociale: i casi di il mobbing

Le sinergie da mettere in atto ...

Accoglimento	SPISAL
Sostegno psichiatrico e psicologico	Servizi Psichiatrici dell'ULSS
Diagnosi clinica di malattia professionale	Servizi Psichiatrici Istituto di Psicologia del Lavoro SPISAL
Valutazione ambientale	SPISAL, INAIL Istituto di Psicologia del Lavoro
Misure di prevenzione necessarie	SPISAL Istituto di Psicologia del Lavoro



# Denuncia di Malattia Professionale



# Esperienze dello SPISAL di Padova

## Disagio psicosociale: i casi di il mobbing

### UN CASO

Insegnante di laboratorio 42 anni

Denuncia di malattia professionale Istituto Med. Lav. Verona : “disturbo cronico dell’adattamento con ansia e umore depresso misti”

#### S.I.T. SPISAL

Dal 1999 situazione conflittuale con un professore e con direttore amministrativo, poi anche con CSA e con la preside con vari episodi.

FOCUS: Nel 2002 al rientro dalla maternità non le vengono messi a disposizione i materiali necessari per svolgere l’insegnamento nonostante le sue richieste scritte

La situazione degenera in una elevata conflittualità anche con gli allievi ed i loro genitori. I disturbi psicologici sono cominciati nel 2003

DOCUMENTAZIONE: lettere con richiesta di materiale e risposte della preside in cui si chiede in dettaglio il tipo di materiale e le finalità didattiche.

INAIL: accertamento ispettivo nella scuola: i materiali erano a disposizione di tutti gli insegnanti e distribuito da un docente (dichiarazioni del docente e della preside) La conclusione nega la presenza di costrittività organizzativa e non riconosce la tecnopatia

CONCLUSIONE SPISAL: invio in Procura di una relazione descrittiva dei fatti.

# Esperienze dello SPISAL di Padova

## Disagio psicosociale: i casi di il mobbing

Impiegata commerciale informatica 35 anni

UN CASO

Si presenta allo SPISAL, in stato di evidente ansia e depressione, per “chiedere aiuto” in relazione ad una situazione di vessazioni vissute nel lavoro

Viene inviata al Servizio di psichiatria per diagnosi e cura: stato depressivo con terapia farmacologica e psicologica

S.I.T. SPISAL 06.06.2005

Dopo un anno di lavoro nell'azienda, improvvisamente, senza apparente motivazione, l'atteggiamento fino ad allora positivo dei suoi manager cambia radicalmente: le vengono negate formazione, incentivazioni, le viene contestato il lavoro svolto con lettere di richiamo. Dopo 3 settimane le viene proposto il licenziamento che lei rifiuta. Anche i rapporti prima amichevoli con il suo responsabile diretto diventano difficili. Continua ad essere negata la formazione sufficiente per svolgere il lavoro. Nel 1/06 le viene assegnato un nuovo settore commerciale, nel 5/06 viene trasferita in Lombardia ma rifiuta il trasferimento per problemi familiari.

Istituto Med. Lav. Verona 06/2006: “disturbo depressivo reattivo ad una situazione occupazionale che sulla base di quanto dichiarato è, riconducibile ad inadeguatezza delle informazioni inerenti l'ordinaria attività lavorativa e alla mancata assegnazione di strumenti idonei allo svolgimento della stessa. La condizione vissuta non è inquadrabile come mobbing”.

Esperienze dello SPISAL di Padova  
Disagio psicosociale: STRESS nei CALL CENTER

sintesi delle problematiche rilevate dagli RLS  
Vodafone Telecom Tim ed esposte allo SPISAL

- Il carico di lavoro eccessivo, inteso come rapporto tra quantità / tempi e come necessità di svolgere molti compiti contemporaneamente
- La formazione non adeguata rispetto ai compiti
- Difficoltà e insoddisfazione nel rapporto con il cliente
- Non ci sono prospettive di sviluppo professionale
- L'orario di lavoro prevede una turnazione molto variabile (dalle 8 alle 24) che rende difficile la gestione familiare

Esperienze dello SPISAL di Padova  
Disagio psicosociale: STRESS nei CALL CENTER

sintesi delle problematiche rilevate dagli RLS  
Vodafone Telecom Tim ed esposte allo SPISAL

- La competizione tra i gruppi di lavoro ed il sistema di verifica e controllo dell'attività
- La comunicazione nel sistema gerarchico all'interno dell'azienda è difficile e insufficiente (difficoltà a formalizzare per iscritto le comunicazioni)
- L'ambiente di lavoro è rumoroso e la postazione di lavoro non è confortevole

Esperienze dello SPISAL di Padova  
Disagio psicosociale: STRESS nei CALL CENTER

sintesi delle problematiche rilevate dagli RLS  
Vodafone Telecom Tim ed esposte allo SPISAL

E' possibile che questi fattori portino i lavoratori ad una condizione di stress per soddisfare le richieste dell'azienda con la contemporanea percezione di essere inadeguati rispetto alle richieste degli utenti (job burn out).

Esperienze dello SPISAL di Padova  
Disagio psicosociale: STRESS nei CALL CENTER

sintesi delle problematiche rilevate dagli RLS  
Vodafone Telecom Tim ed esposte allo SPISAL

Sono stati effettuati più incontri con la dirigenza delle aziende per promuovere un processo di valutazione del rischio psicosociale, condiviso dagli RLS e con la partecipazione del Ns. Servizio.

In questa attività lo SPISAL ha coinvolto la facoltà di Psicologia del Lavoro di Padova.

Telecom ha effettuato la valutazione del rischio rivolgendosi a strutture universitarie specializzate  
Università di Torino

<b>Problematiche rilevate dagli RLS</b>	<i>Valutazione del rischio TELECOM (Uni - TO): linee di intervento</i>
Compiti, carichi e tempi di lavoro	
Prospettive di sviluppo professionale	<i>Miglioramento della valutazione della persona</i>
Competizione e verifica delle prestazioni	<i>Miglioramento delle relazioni verticali (trasparenza ed equità)</i>
Formazione insufficiente	<i>Potenziamento della formazione</i>
Difficoltà e insoddisfazione nel rapporto con il cliente	<i>Formazione per la gestione del cliente</i>
Orario di lavoro, ferie, permessi molto rigidi	<i>Gestione del conflitto tra lavoro e vita</i>
Ambiente di lavoro: microclima, affollamento	<i>Miglioramento dell'ambiente e posizione di lavoro</i>