

Dipartimento
di Prevenzione

Servizio Prevenzione e Sicurezza
negli Ambienti di Lavoro

F. CHICCO *

F. D'ORSI**

E. VALENTI***

“Modalità di intervento di un Centro di prevenzione per il disagio psicologico nei luoghi di lavoro”

Intendo illustrarvi l'attività che il “Centro di prevenzione e trattamento del disagio psicologico nei luoghi di lavoro” della ASL Roma C, svolge in favore dei lavoratori.

Il “Centro”, di recente istituzione (2003), rappresenta una “novità” sul territorio nazionale in quanto è inserito all'interno del Servizio di prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro (S.Pre.S.A.L.), del Dipartimento di Prevenzione.

Lo S.Pre.S.A.L. rappresenta l'organo di vigilanza in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro. E' la struttura cioè preposta al controllo, in primis, degli specifici obblighi del datore di lavoro, sanciti dall'art. 4 del D. lgs. 626/94, di valutare tutti i rischi per la sicurezza e la salute presenti sul lavoro e adottare le adeguate misure preventive e protettive.

In questa accezione, il rischio psicologico viene così annoverato accanto ai rischi tradizionali finora considerati (fisico, chimico e biologico).

L'elaborazione del progetto, il suo iter burocratico e i tempi di realizzazione hanno richiesto alcuni mesi: il risultato è rappresentato da un istituto “originale” rispetto ai centri clinici e agli sportelli anti-mobbing già esistenti. Questo Centro intende affrontare l'intera gamma del disagio psicologico dei lavoratori (stress, manifestazioni ansiose e depressive, burn-out, mobbing, disturbi psicosomatici) in una visione globale, che tiene strettamente legati i due termini della relazione: da una parte la persona con il suo disagio e la sua sofferenza, dall'altra l'ambiente di lavoro con le sue difficoltà, le sue contraddizioni organizzative e il suo potenziale patogeno.

* Dirigente Psicologo clinico e del lavoro – Responsabile del Centro

** Direttore Servizio Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro

*** Dirigente Medico del lavoro

L'idea di dare una collocazione operativa e funzionale del Centro nell'ambito dello S.Pre.S.A.L. trova elementi di rafforzamento nel "Documento di Consenso" sulle molestie morali (mobbing) sottoscritto dai principali istituti italiani interessati al problema (pubblicato su "Medicina del Lavoro" 2001; 92, 1: 61-69). In questo Documento, a pag. 69, viene descritto il "Ruolo dell'Organo di Vigilanza": "è infine da sottolineare il ruolo che dovrebbe svolgere l'organo di vigilanza, territorialmente competente. Infatti l'organo di vigilanza per i luoghi di lavoro potrebbe essere il primo punto di riferimento del lavoratore, soprattutto nelle aziende che non sono tenute ad avere un medico competente in quanto non sono presenti rischi gabellati o valutati per i quali necessita sorveglianza sanitaria. Inoltre un organismo "super-partes" potrebbe sollevare da una posizione difficile il medico competente, qualora le molestie morali portano proprio al datore di lavoro. Infatti, l'organo di vigilanza può svolgere indagini, accedere ai luoghi di lavoro, assumere sommarie informazioni da testimoni o dallo stesso interessato, analizzare le modalità organizzative, procedurali ed ergonomiche. Si ricorda inoltre, che il lavoratore, nel caso in cui ritenga che il giudizio del medico competente sia stato "condizionato", può far ricorso avverso il giudizio di inidoneità parziale o temporanea o totale all'organo di vigilanza, territorialmente competente (art. 17, comma 4 D.lgs. 626/94)."

Essendo il disagio da lavoro un prodotto che origina dal contesto lavorativo, è innanzitutto l'Azienda, attraverso le proprie strutture di prevenzione previste dal Dgl 626, che deve farsi carico di individuare il problema e trovare le misure di prevenzione e tutela.

Sul versante istituzionale, secondo la nostra visione, lo S.Pre.S.A.L. rappresenta il luogo naturale ove poter trattare tale materia, per i seguenti motivi:

- nello S.Pre.S.A.L. vanno ricondotte le problematiche relative ai rischi lavorativi e alle loro conseguenze;
- lo S.Pre.S.A.L. ha la prerogativa istituzionale di accedere nei luoghi di lavoro, quindi può interagire con le aziende in termini di promozione della salute e della sicurezza, e in termini di vigilanza.

Poiché l'intervento sul disagio lavorativo e sul mobbing in particolare, è multidisciplinare, lo Spresal della Azienda USL Roma C ha:

- valorizzato professionalità già presenti al suo interno (psicologo clinico e del lavoro, medico del lavoro, dirigenti e tecnici della prevenzione);
- acquisito le conoscenze specialistiche necessarie per riconoscere e comprendere la problematica;
- stabilito stretti rapporti di collaborazione e consulenza con l'ISPESL;

- coinvolto altre figure professionali, ad esempio lo psichiatra, attivando un rapporto di consulenza con il Dipartimento di Salute Mentale.

MODALITA' DI INTERVENTO DEL CENTRO

1) **Attività ambulatoriale.**

Il Centro svolge in primo luogo attività ambulatoriale.

Al Centro possono rivolgersi tutti i lavoratori iscritti al Servizio sanitario Nazionale, con una richiesta del loro medico di base.

Il primo approccio è di ascolto e, nel corso del primo colloquio, condotto dallo Psicologo clinico e del lavoro, in collaborazione con il Medico del lavoro, si cerca di inquadrare la vicenda lavorativa, di definire i punti critici (si tratti di “costrittività organizzative” o di conflitti interpersonali), e di evidenziare la condizione di malessere del lavoratore, in alcuni casi esplicitata da una sintomatologia documentata.

Già dal primo incontro si offre un sostegno emotivo, e si cerca di individuare una indicazione pratica: **“come muoversi alla ricerca di una possibile soluzione”**. In linea generale, nel caso in cui si individua l’ambiente di lavoro come causa o concausa rilevante del disagio della persona, si cerca di coinvolgere nella soluzione del problema, quegli stessi soggetti aziendali che sono per legge chiamati a tutelare la salute psico-fisica dei lavoratori rispetto ai rischi lavorativi.

L’interlocutore privilegiato, in molti casi, è il medico dell’azienda (cosiddetto **“medico competente”**). A lui, in quanto consulente sanitario del datore di lavoro, si segnala, attraverso **una relazione dettagliata**, la condizione di malessere del lavoratore, affinché possa verificare il quadro che noi gli esponiamo, le cause che l’hanno determinato, e adottare misure di tutela per quella situazione.

Altri interlocutori possono essere di volta in volta il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione aziendale, il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza o lo stesso Datore di Lavoro.

Per coloro che lo richiedono, il Centro offre un ciclo di quattro colloqui psicologici di sostegno, volti ad aiutare la persona a riacquistare fiducia, consapevolezza e controllo di quanto le sta accadendo.

In caso di indicazioni terapeutiche che richiedano percorsi più articolati, la persona viene indirizzata al Servizio di Salute Mentale, della zona in cui risiede.

Se la “via aziendale” per risolvere il problema risulta non praticabile o inefficace, è necessario un intervento del **Servizio Pre.S.A.L.**, quale ente istituzionale che ha potere di vigilanza e controllo sulla salute nei luoghi di lavoro. Quando il luogo di lavoro si trova al di fuori del territorio di competenza della Azienda U.S.L. Roma C, viene fatta **una segnalazione allo S.Pre.S.A.L. competente**.

Quando invece l’azienda si trova nell’ambito del territorio dell’Azienda U.S.L. Roma C (**Municipi 6 – 9 – 11 – 12**), questo Centro, in quanto parte dello stesso S.Pre.S.A.L., ha la facoltà di **effettuare sopralluoghi nelle aziende o istituzioni** miranti a verificare che siano stati considerati i rischi organizzativi e di natura psicologico-sociale, e a segnalare che siano adottate misure correttive in quelle aziende ove uno o più lavoratori hanno manifestato segnali di disagio (fra queste aziende è compresa anche la nostra Azienda USL Roma C).

Le persone la cui sede di lavoro è situata all’interno del territorio della “Roma C”, se vi sono le indicazioni, potranno ottenere, a seguito di un percorso diagnostico, una certificazione attestante la loro condizione psicopatologica: questo documento potrà rappresentare, in sede di sopralluogo in azienda, un ulteriore elemento di prova.

Il Centro, inoltre, dato il suo **orientamento alla prevenzione**, offre assistenza alle aziende interessate a creare una rete preventiva del disagio psicologico (ad esempio attraverso la costruzione di un codice etico di comportamento, l’analisi del “clima aziendale” ecc.), e metterle in condizione di acquisire una abilità di monitoraggio delle relazioni interne, per favorire la creazione e il mantenimento di una condizione di “benessere lavorativo”.

Le prestazioni offerte dal Centro sono soggette a ticket.

2) **Interventi in Azienda**

Il Centro, in virtù del suo inserimento nello S.Pre.S.A.L., rende possibile l’analisi del problema nella sua globalità, intervenendo direttamente nelle aziende del territorio di sua competenza. L’obiettivo è quello di innescare possibili meccanismi di cambiamento all’interno dell’azienda, che possano consentire un recupero della “compatibilità” fra lavoratore e contesto lavorativo, soprattutto nei casi in cui il disagio, manifestatosi precocemente, ci viene tempestivamente segnalato.

A nostro avviso si possono prevedere due modalità:

- palese violazione delle norme di tutela della salute psichica della persona (si tratta delle cosiddette “costrittività organizzative” che un recente documento INAIL (rif.

Relazione del comitato scientifico, allegata alla circolare 71/2003) identifica nelle seguenti forme più frequenti:

1. marginalizzazione dalla attività lavorativa, svuotamento delle mansioni, mancata assegnazione dei compiti lavorativi, con inattività forzata, mancata assegnazione degli strumenti di lavoro, ripetuti trasferimenti ingiustificati;
2. prolungata attribuzione di compiti dequalificanti rispetto al profilo professionale posseduto;
3. prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi, anche in relazione ad eventuali condizioni di handicap psico-fisici;
4. impedimento sistematico e strutturale all'accesso a notizie;
5. inadeguatezza strutturale e sistematica delle informazioni inerenti l'ordinaria attività di lavoro;
6. esclusione reiterata del lavoratore rispetto ad iniziative formative, di riqualificazione e aggiornamento professionale;
7. esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo.

In tal caso si attiva la funzione di vigilanza.

- Il disagio lavorativo nasce in un contesto in cui vi possono essere delle criticità senza una chiara evidenza, a un primo esame, di violazione delle norme di tutela della salute. In questi casi il Centro si propone, accanto all'aiuto alla persona, di stimolare l'azienda a porre la giusta attenzione alle problematiche di disagio da lavoro al fine di valutarle e adottare le misure correttive. Come già detto, il medico competente, laddove presente, rappresenta l'interlocutore privilegiato a cui fare riferimento per segnalazioni e con il quale il Centro si rende disponibile a confrontarsi.

Il Centro effettua un monitoraggio sulla evoluzione della situazione in azienda, verificando i risultati prodotti. Si preferisce avere in fase iniziale un atteggiamento "pedagogico", ovvero di sensibilizzazione e di invito a farsi carico di queste nuove emergenze.

Si rinnova l'intervento, se il primo non ha prodotto cambiamenti, questa volta con prescrizioni puntuali e precise, e con possibili sanzioni.

CASO A

Nel luglio 2003 un lavoratore di una azienda situata sul territorio di competenza si rivolge al Centro, segnalando una condizione di malessere al lavoro, caratterizzata da una privazione del lavoro stesso, senza motivo. Tale condizione a suo dire era condivisa anche da altre persone.

Nel settembre dello stesso anno si effettua una verifica diretta tramite sopralluogo, alla quale partecipano il responsabile della Unità territoriale, il medico del lavoro e il sottoscritto. La situazione che si presenta conferma quanto riferito dal lavoratore, ma delinea un quadro ben più articolato:

- il disagio interessa l'intero gruppo dei lavoratori (5 persone);
- da circa un anno e mezzo essi sono inattivi, non sanno quali siano i compiti da svolgere, né hanno fatto un percorso formativo;
- tutti sono stati trasferiti a quella sezione, d'ufficio;
- per alcuni di loro, forti di esperienze professionali consolidate, si è trattato di un demansionamento e di una squalifica professionale;
- di conseguenza una giornata lavorativa "tipo" per questo gruppo di lavoratori consisteva nel trovare "espedienti" per passare il tempo;
- il primo lavoro che viene loro assegnato dopo un anno e mezzo, arriva spedito per posta dal nuovo Responsabile, che risiede in altra sede, e ha contenuti "ridicoli".

Dopo una constatazione diretta tramite sopralluogo, abbiamo convocato il Responsabile del servizio prevenzione e protezione e i Medici competenti per informarli di ciò che avevamo constatato e per conoscere le modalità con cui l'azienda intendeva risolvere il problema. A seguito di tale confronto ci è stato presentato un programma di intervento che comprendeva sia approfondimenti clinico-psicologici da parte dei medici competenti, sia una strategia aziendale di rivalutazione delle singole posizioni per una ricollocazione dei lavoratori su posti vacanti il più possibile consoni alle loro professionalità, accanto ad un progetto più complessivo di informazione per i dirigenti sul problema del mobbing.

Tale intervento, ancora in corso, sarà oggetto di una nostra verifica.

CASO B

E' il caso di un lavoratore, che avendo perso la idoneità alla mansione per la quale era stato assunto, era stato destinato ad altra mansione, per la quale conservava una parziale idoneità, non confacente alle sue aspirazioni. Per questi motivi viveva in una condizione di demotivazione totale, quasi completa inattività ed isolamento.

Nonostante il forte disagio e le certificazioni specialistiche attestanti la condizione di disadattamento lavorativo, né l'azienda né il Medico competente

erano intervenuti per risolvere la sua vicenda. Abbiamo dato indicazioni al lavoratore affinché potesse rivolgersi utilmente all'Organo di vigilanza, facendo una segnalazione della sua situazione lavorativa e un ricorso avverso il giudizio del medico competente, che hanno portato a un riconoscimento della situazione di disagio e a un giudizio di non idoneità alla mansione fonte del disagio stesso.

A seguito di questo, l'azienda ha provveduto, dopo un corso di formazione, a ricollocare la persona in una mansione, tra quelle che lui poteva svolgere e a cui aveva manifestato una sua disponibilità. Attualmente ha ripreso a lavorare con soddisfazione e ha risolto totalmente il suo disagio lavorativo.

CASO C

E' il caso di un dipendente di ente pubblico che a seguito di ristrutturazione dell'ente, si è trovato negli ultimi anni della carriera a svolgere un nuovo lavoro rispetto al quale non aveva maturato esperienza. Tale lavoro prevedeva peraltro un rapporto con un pubblico "problematico", fatto di persone con posizione debitoria verso l'ente, e questo gli creava disagio per una difficoltà a "tenere le distanze" e una eccessiva tendenza a identificarsi nelle loro vicende. A questo si aggiungeva un cattivo rapporto con colleghi più giovani, ma più esperti, e uno scarso supporto della dirigenza dell'ufficio, presente in maniera saltuaria. Individuati gli elementi stressogeni del suo lavoro, sono stati comunicati, con apposita relazione, al medico competente dell'ente, cui lui aveva fatto, dietro nostro consiglio, richiesta di essere visitato, ai sensi dell'art. 17 comma 1, lettera i del D.lgs. 626/94.

Il medico competente, dietro tale input e consultandosi anche con il nostro Centro, ha indirizzato al datore di lavoro un parere circa una opportuna collocazione del lavoratore, lontana dagli elementi stressogeni riconosciuti, in base all'art.4 comma 5 lettera c del D.lgs 626/94.

Il dipendente tramite questa via ha ottenuto, un trasferimento ad altra mansione per lui più accettabile, risolvendo il proprio disagio.

CASO D

E' il caso di un dipendente di una azienda pubblica di servizi, portatore di handicap, che negli ultimi anni ha visto progressivamente ridurre i compiti a lui affidati con una progressiva marginalizzazione del suo ruolo e delle sue prerogative.

A seguito di ciò, si instaura un rapporto conflittuale con i suoi superiori e con gran parte dei suoi colleghi, favorito dalla ridotta capacità comunicativa, legata all'handicap. Lui gradualmente matura un rifiuto del posto di lavoro, e produce diverse richieste di trasferimento che non vengono soddisfatte.

Trattandosi di azienda del nostro territorio, abbiamo effettuato un sopralluogo teso a valutare direttamente la situazione del posto di lavoro e il clima relazionale.

Il giorno stesso del sopralluogo il dipendente viene trasferito in altra sede, che pur non venendo incontro ai suoi desideri, rappresenta una valida alternativa per il clima sereno (lontananza dalle persone con cui era in conflitto) e per l'avvicinamento a casa.

Azienda USL Roma C

Dip. Prevenzione – Servizio Pre.S.A.L.

Centro di Prevenzione e trattamento del disagio psicologico nei luoghi di lavoro

Via San Nemesio, 28 00145 ROMA Tel. 0651003784 Fax 065120055

e-mail: chicco.francesco@aslrmc.it