

newsletter

APSS →

Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari



MOBBING

MOBBING
SUPPLEMENTO DEL PERIODICO
D'INFORMAZIONE APSS NOTIZIE

DIREZIONE E REDAZIONE

Azienda provinciale per i servizi sanitari
Provincia autonoma di Trento

Via Degasperì 79 - Trento

www.apss.tn.it

Tel. 0461 904111 / 0461 904131

Tel. 0461 902920 / 0461 904171

Fax 0461 902909

E-mail: apssnotizie@apss.tn.it

Iscrizione al registro stampe del Tribunale
di Trento n. 1112 del 30 gennaio 2002

DIRETTORE EDITORIALE

Franco Debiasi

DIRETTORE RESPONSABILE

Stefano Bertoni

TESTI A CURA DI

Silvano Piffer, Silva Franchini, Maria A. Gentilini,
Laura Battisti, Paolo Dalla Palma, Enzo Polla,
Giovanni de Pretis, Marco Pellegrini, Daniela Bernardi

CON LA COLLABORAZIONE DEL PERSONALE DI

FOTOGRAFIE

Ufficio stampa APSS

GRAFICA E IMPAGINAZIONE

Verba Volant - Trento

AD Giuseppe Marchi

STAMPA

Litotipografia Alcione

Via Galileo Galilei, 47 - Lavis (TN)

TITOLARE DEL TRATTAMENTO DATI

(D.Lgs. 196/2003) Franco Debiasi



FSC
www.fsc.org

MISTO

Carta
da fonti gestite in
maniera responsabile
Paper from
responsible sources

FSC® C021956



INTRODUZIONE

Cristiano Aloisi, Vanda Bombardelli, Antonio Cristofolini

i presidenti dei comitati paritetici di contrasto al fenomeno del mobbing



Negli ultimi dieci anni il fenomeno *mobbing* è stato oggetto di notevole attenzione da parte della comunità scientifica, di organismi e istituzioni internazionali e dell'opinione pubblica.

In Italia, in assenza di una legge nazionale sul tema, si sono sviluppate iniziative locali (codici di comportamento e/o normative e/o regolamenti gestiti da amministrazioni pubbliche, comitati paritetici, comitati per le pari opportunità, consiglieri di fiducia, ecc.). Nel 2003 l'INAIL ha emesso una direttiva sul riconoscimento e sulla gestione del fenomeno come potenziale causa di malattia professionale. Le persone vittime di *mobbing* subiscono uno stress notevolmente più elevato rispetto agli altri lavoratori e le molestie morali costituiscono dei rischi potenziali per la salute, che spesso sfociano in patologie stress correlate.

Le ripercussioni del fenomeno *mobbing* non sono solo a carico del lavoratore e della sua famiglia, ma anche dei datori di lavoro e della società. Il *mobbing*, infatti, rappresenta un costo per le aziende in termini di assenteismo, calo della produttività, controversie legali e un generale deterioramento delle relazioni interpersonali e dell'ambiente di lavoro, che influisce negativamente anche su chi non è direttamente vittima delle vessazioni. I costi per la società sono di tipo sanitario, con aumento delle richieste di cura, invalidità e disabilità, e sociale con richieste di pensionamento anticipato e fenomeni di disgregazione familiare e sociale.

In linea con questa evoluzione, l'APSS ha nominato i **Comitati paritetici sul fenomeno del mobbing**, in adempimento a quanto previsto dall'articolo 9 dei con-

tratti collettivi provinciali di lavoro. I comitati paritetici di contrasto ai fenomeni di *mobbing* in APSS, rispettivamente della dirigenza medica e veterinaria, dell'area del personale non dirigenziale e dell'area della dirigenza sanitaria, professionale tecnica e amministrativa, si sono insediati il 6 novembre 2008. Da allora, i comitati hanno dapprima approfondito lo studio del fenomeno, per allineare le conoscenze di tutti i loro membri, quindi elaborato due fondamentali atti: il regolamento di organizzazione e il codice di condotta e infine formulato una proposta operativa per giungere alla nomina della «consigliera di fiducia».

Più in dettaglio, nella prima fase i tre comitati si sono dedicati principalmente all'approfondimento del fenomeno *mobbing* per consentire ai componenti di acquisire le conoscenze necessarie per giungere alla formulazione di proposte operative. È stata organizzata allo scopo una giornata formativa tenuta da Maria Grazia Cassitto, della Clinica del lavoro «Luigi Devoto» di Milano, per inquadrare cosa sia *mobbing* e in che modo possa essere prevenuto nelle organizzazioni del lavoro.

Nella seconda fase si è sviluppata l'articolazione interna fra i tre comitati, arrivando alla produzione di **tre regolamenti di funzionamento** dei comitati e la stesura del **codice di condotta**. Quest'ultimo, diventato patrimonio aziendale con la delibera n. 1062 del 11 novembre 2009, prevede l'istituzione dell'importante figura del consigliere di fiducia e i compiti a essa assegnati.

La terza e ultima fase ha comportato principalmente l'elaborazione della proposta relativa alla scelta del **consigliere di fiducia** e all'organizzazione dell'attività che dovrà svolgere. L'ipotesi conclusiva scaturisce da una ricerca e una valuta-



zione delle esperienze di consigliere di fiducia in altri enti italiani, sanitari e no. Una ricerca che ha tenuto quale punto di partenza le funzioni che il codice di condotta ha attribuito al consigliere di fiducia.

Infatti, sono stati contattati alcuni professionisti, che già operano come consiglieri di fiducia, e si è verificato che l'esperienza è relativamente nuova e che l'organizzazione all'interno degli enti è molto diversa. Appare comune, però, la scelta di una figura esterna all'APSS, che operi con garanzia di una particolare sfera di riservatezza. I comitati hanno convenuto sulla necessità di individuare una persona con una formazione in psicologia del lavoro e dell'organizzazione, anche se in alcune aziende in ruolo di consigliere di fiducia è assolto da altre figure professionali, come avvocati, giuristi, sindacalisti. Naturalmente è fondamentale, per tutti, una formazione specifica rispetto al benessere organizzativo.

Non si è potuto, invece, reperire in APSS dati specifici in merito al fenomeno del *mobbing* e ciò ha reso complessa la proposta in merito alla quantificazione del tempo. I comitati hanno ritenuto opportuno proporre al direttore generale un percorso sperimentale della durata di un anno. Il consigliere di fiducia, psicologo/a specializzato/a in psicologia del lavoro, si occuperà per circa quattro ore al mese di *mobbing* e collaborerà, per un tempo orario da definirsi, con il gruppo di lavoro sul tema del benessere organizzativo per gli obiettivi che l'APSS deve raggiungere in merito alla sicurezza sul lavoro. Questa ipotesi, che prevede una chiara distinzione fra i due compiti assegnati alla stessa persona, costituisce anche uno strumento per sondare l'incidenza del fenomeno del *mobbing* all'interno dell'APSS e sviluppare, in collaborazione con gli al-

tri servizi che saranno coinvolti, delle strategie per individuare le situazioni di maggiore «sofferenza» lavorativa e quindi poter avere una prima visione sullo stato di disagio lavorativo della nostra azienda.

Ora abbiamo tutti gli strumenti per operare concretamente a sostegno di chi in APSS ritenga di essere oggetto di attività mobbizzanti. Per questo si è deciso di rivolgersi a tutti i dipendenti, e non solo, attraverso questo strumento di informazione. In questa *newsletter* troverete le modalità di contatto della consigliera di fiducia e potrete leggere il codice di condotta cui tutti i dirigenti e dipendenti sono tenuti a uniformarsi.



MOBBING: LE MOLTE FACCE DI UN FENOMENO POLIEDRICO

Maria Grazia Cassitto

Possiamo ormai ritenere che poche persone non abbiano mai sentito parlare di *mobbing* e non se ne siano fatti una sia pur vaga idea.

Ma, come tutti i fenomeni che hanno a che fare col comportamento umano, spesso le opinioni prescindono completamente dalla realtà e riflettono piuttosto posizioni o atteggiamenti soggettivi. In Italia si è cominciato a parlarne una decina di anni fa e nel giro di pochi anni, da fenomeno quasi misconosciuto, oggi viene spesso ritenuto talmente diffuso da portare al «siamo tutti mobbizzati», diventando così solo un modo di dire e la sua vera realtà si perde nell'indifferenziazione.

Il *mobbing* può essere visto come fenomeno inventato dagli psicologi o dagli avvocati per ovvi fini, oppure un evento connaturato al mondo del lavoro. Ugualmente, a livello delle responsabilità o l'organizzazione è sempre e comunque colpevole, oppure solo il *mobber*, o la vittima che non può essere che debole o malato di mente o paranoico. Ugualmente si indicano come mobbizzanti anche modalità e/o conflittualità normali della vita di lavoro, situazioni fortemente stressanti, ma indotte dalle circostanze o dalle nuove forme di organizzazione che vengono messe sullo stesso piano di quelle che normali non sono, oppure sono già ritenute illecite dalle normative del lavoro. Manca una legge o almeno una normativa nazionale, come per esempio quella svedese, e questo rende ragione dell'indefinitezza di molte modalità di valutazione. È certamente difficile concentrare in poche righe la complessità e la multidimensionalità del fenomeno, ma esistono alcuni punti che aiutano a individuare le vere situazioni mobbizzanti, cercando di delimitarne i confini,



sottolineandone le caratteristiche fondamentali. La definizione del Documento di consenso pubblicato nel 2001 dalla medicina del lavoro in un articolo a più mani può essere un riferimento in tal senso utile. Il documento così precisa:

«Il mobbing è [...] una forma di molestia o violenza psicologica esercitata [...] con intenzionalità lesiva, ripetuta in modo iterativo, con modalità polimorfe; l'azione persecutoria è intrapresa per un periodo determinato, arbitrariamente stabilito in almeno sei mesi [...], ma con ampia variabilità dipendente dalle modalità di attuazione e dai tratti della personalità dei soggetti, con finalità o come conseguenza l'estromissione del soggetto dal posto di lavoro. [...] Si distinguono: un mobbing strategico, che corrisponde a un preciso disegno di esclusione di un lavoratore da parte della stessa azienda e/o del management aziendale, che, con tale azione premeditata e programmata, intende realizzare un ridimensionamento delle attività di un determinato lavoratore o il suo allontanamento dal lavoro; un mobbing emozionale, o relazionale, strictu sensu, che deriva invece da un'alterazione delle relazioni interpersonali (esaltazione ed esasperazione dei comuni sentimenti di ciascun individuo di rivalità, gelosia, antipatia, diffidenza, paura,

ecc.) sia di tipo gerarchico che tra colleghi». («Documento di consenso», Gilioli et al., Medicina del lavoro, 2001).

In questa definizione, gli aspetti fondamentali del fenomeno vengono sottolineati, e precisamente il fatto che si tratti di un comportamento violento, quindi anormale e inaccettabile, prolungato nel tempo, con intensità ingravescente, intenzionale e finalizzato all'esclusione fisica o morale di un soggetto dall'ambiente di lavoro.

Potremmo osservare che si tratta di comportamenti sempre esistiti nel mondo del lavoro. Ma la frequenza con cui oggi vengono alla ribalta evidenzia almeno due aspetti importanti, apparentemente contraddittori, ossia il fenomeno si diffonde, perché i climi organizzativi del mondo del lavoro con le nuove finalità di iperproduzione sia di beni che di servizi e contenimento dei costi sviluppano modalità violente, ma ugualmente nella società si è sviluppata una maggior sensibilità e attenzione a comportamenti che ledono la dignità e la salute delle persone, ritenendoli inaccettabili e quindi da contrastare. Certamente, in momenti di grandi trasformazioni del mondo del lavoro, e oggi anche di crisi economica, si crea un clima più o meno generalizzato di insicurezza, per cui diventa più facile vedere in chi lavora vicino a noi un potenziale pericolo e reagire con comportamenti di aumentata attenzione, reazioni di insofferenza sino a forme di aggressività manifesta o sotterranea, così come può essere ritenuta una facile soluzione pianificare comportamenti mobbizzanti per risolvere almeno in parte il problema degli esuberanti. Possiamo individuare almeno cinque aree di vita lavorativa la cui compromissione può destabilizzare una persona e precisamente: l'area della comunicazione, impedendola a tutti livelli;



l'area sociale, isolando il soggetto dalla comunità di lavoro; l'immagine sociale, configurandola come negativa; l'immagine professionale, raffigurando l'individuo come pericoloso addirittura per la sopravvivenza del gruppo; il benessere psicofisico, protraendo il disagio fino a comprometterlo.

Il fenomeno riguarda l'intero mondo del lavoro senza distinzioni di settore occupazionale, di età, di classi sociali, di livelli professionali. Ma laddove si manifesta possiamo, nella stragrande maggioranza dei casi, guardare a questi ambienti di lavoro come ambienti malati sia come organizzazione sia a livello di rapporti interpersonali. Sono organizzazioni in cui spesso i ruoli sono teorici, presenti negli organigrammi, ma nella pratica confusi nell'attribuzione dei compiti, nelle funzioni e non applicati, a causa dell'esistenza di collegamenti sotterranei e scavalcamenti di messaggi e rapporti, di climi di non rispetto della professionalità e dignità delle persone e di un loro uso puramente strumentale. Per quanto riguarda gli attori va sottolineato purtroppo che quasi chiunque può diventare un *mobber*, se posto in determinate situazioni in cui ritenga vantaggioso per lui usare violenza psicologica nei confronti di un suo simile, ugualmente chiunque può diventare una vittima, indipendentemente dalla sua personalità e dal suo iniziale equilibrio. L'assenza di etica definisce il comportamento del *mobber*, mentre la capacità di resistenza della vittima ne condiziona la tenuta. E il tempo e il livello di violenza esercitato ne determineranno le conseguenze. Quando non esistono anticorpi interni all'azienda, per la vittima l'unica difesa efficace è il pos-

sedere non solo risorse personologiche e professionali ma, in questa fase storica, anche economiche, che consentano di capire la situazione, cercarsi un nuovo luogo di lavoro e abbandonare rapidamente il campo. Nelle statistiche mondiali il mondo della sanità appare in testa alle classifiche per le percentuali di *mobbing* riscontrato. Qual è il motivo? Probabilmente perché ogni realtà sanitaria è, in piccolo, un modello del mondo delle professioni, ma un mondo in cui gli stessi conflitti, tensioni, rischi sono potenziati dal nascere e svilupparsi in contesti di per sé tensivi, avendo a che fare con la vita e con la morte. Quali sono le prospettive per un controllo di questo fenomeno e le sue conseguenze? Le prospettive possono essere buone, se si riesce a capire fino in fondo il potenziale distruttivo del *mobbing* non solo sui singoli, ma sulla società in generale, e si attivino rapidamente delle politiche di prevenzione sia a livello nazionale - la famosa legge sempre proposta e mai attuata - sia a livello locale nelle singole realtà attraverso un'informazione corretta attraverso pubblicazioni, come questa *newsletter*, formazione e aggiornamenti, attraverso l'istituzione di codici di comportamento da tutti accettati e sottoscritti, ma soprattutto fatti osservare, così che non diventino grida manzoniane, e infine attraverso la creazione di spazi dedicati, sportelli *ad hoc*, professionalità per aiutare e orientare le vittime. Queste iniziative possono veramente contrastare il dilagare delle molestie morali, così come dimostra l'esperienza della Norvegia, che, con un serio programma preventivo, ha ricondotto il fenomeno ai suoi limiti fisiologici.



LA COMPOSIZIONE DEI COMITATI

Maria Grazia Cassitto

■ AREA DELLA DIRIGENZA SANITARIA, PROFESSIONALE, TECNICA E AMMINISTRATIVA

DESIGNAZIONI ORGANIZZAZIONI SINDACALI		
SIGLA	COMPONENTI COMITATO	
FP - CGIL Sanità	effettivo	Michele Caliori CPS tecnico sanitario di radiologia medica, Ospedale Santa Chiara Dipartimento di radiologia
	supplente	Barbara Pancher CPS fisioterapista, Presidio ospedaliero Villa Igea
UIL - FPL Dirigenza Sanità	effettivo	Luciano Bocchi Dirigente amministrativo, Distretto Trento e Valle dei Laghi
	supplente	Luca Gherardini Dirigente amministrativo, Presidio ospedaliero di Tione Distretto Giudicarie e Rendena
AUIPI	effettivo	Lucia Gatti Dirigente psicologo, Distretto Vallagarina
	supplente	Giuseppe Vivaldelli Dirigente psicologo, Distretto Vallagarina
SINaFO	effettivo	Franco Moltrer Dirigente farmacista, Ospedale Santa Chiara
	supplente	Alessandra Pasqualini Dirigente farmacista, Ospedale Santa Chiara
SNABI	effettivo	Cristina Pellegrini Dirigente biologo, Presidio ospedaliero di Arco Distretto Alto Garda e Ledro
	supplente	Diego Trevisan Dirigente fisico, Ospedale Santa Chiara
CIDA SiDirSS	effettivo	Maria Vittoria Danovaro Dirigente amministrativo, Sede centrale
	supplente	Rosa Lia Malagò Dirigente amministrativo, Sede centrale
SICUS Fedir Sanità	effettivo	Fiorenza Svaizer Dirigente biologo, Direzione igiene e sanità pubblica Centro per i servizi sanitari (C.S.C.)
	supplente	Marinella Frenguelli Dirigente biologo, Direzione igiene e sanità pubblica Centro per i servizi sanitari

DESIGNAZIONI AZIENDALI	
effettivo	Armando Toniolatti Dirigente amministrativo, Sede centrale
supplente	Giorgio Cestari Dirigente amministrativo, Distretto Alta Valsugana
effettivo	Rosa Magnoni Dirigente amministrativo, Sede centrale
supplente	Aldo Webber Dirigente amministrativo, Sede centrale
effettivo	Ernesto Rosati Dirigente psicologo, Distretto Trento Valle dei Laghi
supplente	Donatella Brotini Dirigente psicologo, Distretto Trento Valle dei Laghi
effettivo	Vanda Bombardelli Dirigente psicologo, Distretto Trento Valle dei Laghi
supplente	Piera Franceschi Dirigente psicologo, Distretto Trento Valle dei Laghi
effettivo	Riccardo Roni Dirigente farmacista, Sede centrale
supplente	Elisabetta De Bastiani Dirigente farmacista, Sede centrale
effettivo	Iole Caola Dirigente biologo, Ospedale Santa Chiara
supplente	Patrizia Ober Dirigente biologo, Ospedale Santa Chiara
DESIGNAZIONI COMITATO PARI OPPORTUNITÀ	
	Paola Maccani Direttore Distretto di Trento e Valle dei Laghi



■ AREA DELLA DIRIGENZA MEDICA E VETERINARIA

DESIGNAZIONI ORGANIZZAZIONI SINDACALI	
COMPONENTI COMITATO	
effettivo	Mauro Camerani Direttore Unità operativa medicina nucleare, Ospedale di Trento
supplente	Giorgio Cesari Direttore sostituto Unità operativa anestesia e rianimazione Presidio ospedaliero Borgo Valsugana, Distretto Bassa Valsugana e Tesino
effettivo	Sandro Guella Dirigente veterinario, Distretto Giudicarie e Rendena
supplente	Franco Guizzardi Dirigente medico, Unità operativa igiene pubblica e prevenzione ambientale, Centro per i servizi sanitari
effettivo	Claudio Paternoster Dirigente medico, Unità operativa medicina interna, Ospedale Santa Chiara
supplente	Michele Togni Dirigente medico, Unità operativa gastroenterologia, Ospedale Santa Chiara
effettivo	Silvano Piccone Dirigente medico, Unità operativa medicina e chirurgia d'accettazione e d'urgenza Presidio ospedaliero di Tione Distretto Giudicarie e Rendena
supplente	Romano Nardelli Direttore, Unità operativa pneumologia Presidio ospedaliero di Arco, Distretto Alto Garda e Ledro
DESIGNAZIONI AZIENDALI	
effettivo	Fabio Cembrani Direttore Unità operativa medicina legale, Direzione igiene e sanità pubblica, Centro per i servizi sanitari
supplente	Flavio Odorizzi Dirigente medico Unità operativa medicina legale, Direzione igiene e sanità pubblica Centro per i servizi sanitari
effettivo	Fernando Ianeselli Direttore sostituto, Direzione medica di presidio, Ospedale di Trento
supplente	Giuliano Mariotti Direttore Direzione medica di presidio, Ospedale di Rovereto
effettivo	Antonio Cristofolini Direttore Nucleo operativo medico competente, Via Malta Trento
supplente	Graziano Maranelli Direttore sostituto, Unità operativa prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro Centro per i servizi sanitari



DESIGNAZIONI COMITATO PARI OPPORTUNITÀ

Paola Maccani
Direttore Distretto di Trento e Valle dei Laghi

■ AREA PERSONALE NON DIRIGENZIALE

DESIGNAZIONI ORGANIZZAZIONI SINDACALI

SIGLA	COMPONENTI COMITATO	
FP – CGIL Sanità	effettivo	Gianna Colle
	supplente	Sebastiana Guarino CPS Tecnico sanitario di laboratorio, Ospedale Santa Chiara
CISL FP Sanità	effettivo	Giuseppina Spagolla Collaboratore amministrativo professionale esperto, Sede centrale
	supplente	Pierachille Dalledonne CPS Infermiere esperto, Presidio ospedaliero di Borgo, Distretto Bassa Valsugana
UIL FPL	effettivo	Maurizio Vellucci Coadiutore amministrativo esperto, Distretto Trento e Valle dei Laghi
	supplente	Alfio Traverso Operatore tecnico specializzato coordinatore, Presidio ospedaliero Santa Maria del Carmine
NURSING UP, Coordinamento RSA	effettivo	Paolo Panebianco CPS Infermiere, Ospedale Santa Chiara
	supplente	Daria Prando CPS Infermiere, Presidio ospedaliero di Arco, Distretto Alto Garda e Ledro
FeNALT – Enti Locali	effettivo	Luca Chini Tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro Centro per i servizi sanitari
	supplente	Chiara Romani Coadiutore amministrativo esperto, Ospedale Santa Chiara

DESIGNAZIONI AZIENDALI

effettivo	Paola Zambiasi Collaboratore professionale sanitario esperto, Sede centrale
supplente	Bianca Bortolameotti CPS Infermiere esperto, Ospedale Santa Chiara
effettivo	Cristiano Aloisi Avvocato esperto, Sede centrale
supplente	Silvana Ianeselli Collaboratore amministrativo professionale esperto, Sede centrale
effettivo	Sara Turato Collaboratore amministrativo professionale, Sede centrale
supplente	Anna Valeria Giovannini Collaboratore amministrativo professionale esperto, Sede centrale
effettivo	Valeria Leone Tecnico della riabilitazione psichiatrica, Distretto Trento e Valle dei Laghi
supplente	Roberta Devigili Tecnico della riabilitazione psichiatrica, Distretto Trento e Valle dei Laghi

DESIGNAZIONI COMITATO PARI OPPORTUNITÀ

	Paola Maccani Direttore Distretto di Trento e Valle dei Laghi
--	--



IL CODICE DI CONDOTTA

Premesso che:

- la rinnovata attenzione al fenomeno denominato *mobbing* muove dall'esigenza di una maggiore attenzione nei confronti delle situazioni discriminatorie e delle loro conseguenze, tanto che l'Unione europea e diversi paesi hanno formulato specifiche direttive e/o normative dirette a favorire una migliore gestione di un fenomeno così complesso;
- è opportuno riaffermare l'impegno dell'APSS sulla promozione dei valori culturali alla base del rispetto dei diritti, della libertà e della dignità delle persone;
- sussiste l'esigenza di prevenire situazioni di *mobbing*, di fenomeni di sopruso, di discriminazioni arbitrarie, di condotte prevaricanti, di molestie o di emarginazione sui luoghi di lavoro;
- è necessario richiamare il responsabile impegno di tutti nel corretto assolvimento dei propri compiti, in una prospettiva di effettiva prevenzione di situazioni di *mobbing*.

Su proposta dei Comitati paritetici contro il *mobbing*, istituiti ai sensi delle norme contrattuali dei tre comparti di contrattazione, l'APSS adotta il seguente codice di condotta per la prevenzione e la lotta contro il *mobbing*.

CODICE DI CONDOTTA PER LA PREVENZIONE E LA LOTTA CONTRO IL *MOBbing*

ARTICOLO 1 - PRINCIPI GENERALI

1. L'Azienda provinciale per i servizi sanitari:
 - a) riconosce il diritto irrinunciabile di tutte le persone che operano nelle sue strutture di essere trattate nel rispetto dei diritti fondamentali della persona garantiti dalla Carta costituzionale, promuovendone la libertà, la dignità, la non discriminazione e la partecipazione effettiva alla vita lavorativa, favorendo lo sviluppo di un ambiente di lavoro sereno e improntato al reciproco rispetto;
 - b) considera il benessere psicofisico nei luoghi di lavoro come fattore strategico, sia per l'organizzazione che per la gestione delle risorse umane, richiamandosi alla risoluzione del Parlamento europeo del 20 settembre 2001 [2001/2339(INI)], alla direttiva 2002/731CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 settembre 2002, nonché all'articolo 2087 del codice civile e al decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81;
 - c) si impegna a perseguire comprovati comportamenti prevaricatori o persecutori tali da provocare disagio e/o malessere psicofisico nei luoghi di lavoro, applicando nei confronti degli autori di *mobbing* il presente codice di condotta;

d) si impegna a promuovere il benessere organizzativo, ovvero a eliminare le cause, anche potenziali, che possono favorire l'insorgere di conflitti e disagio psicologico, determinando il cosiddetto *mobbing* organizzativo, inteso come malessere derivante da disfunzioni strutturali, anche inconsapevoli, dell'organizzazione del lavoro.

ARTICOLO 2 - DEFINIZIONE

1. Per *mobbing* si intende una forma di violenza morale e/o psichica nell'ambiente di lavoro, attuato dal datore di lavoro o da lavoratori/lavoratrici nei confronti di altro personale. Esso è caratterizzato da una serie di atti, atteggiamenti o comportamenti diversi, volontari e ripetuti nel tempo in modo sistematico e abituale, aventi connotazioni aggressive, denigratorie, vessatorie o discriminatorie, tali da compromettere la salute e/o la professionalità e la dignità del lavoratore/della lavoratrice sul luogo del lavoro, fino all'escluderlo dal contesto di lavoro.

ARTICOLO 3 - CAMPO DI APPLICAZIONE

Sono tenuti all'osservanza dei principi del presente codice di condotta tutti coloro che lavorano a qualsiasi titolo, o che comunque operano, nell'Azienda provinciale per i servizi sanitari.

1. Gli organi di governo dell'APSS, i/le dirigenti e i/le responsabili di struttura sono tenuti/e all'applicazione del codice di condotta; rientrano nei loro doveri di governo tutte le azioni necessariamente e specificatamente dirette a prevenire il verificarsi di discriminazioni, di atti e/o comportamenti lesivi della dignità della persona.
2. L'APSS darà ampia diffusione al codice di condotta, avendo cura di informare puntualmente sulla necessità del suo



rispetto non solo i/le dipendenti, ma anche tutti coloro che, pur con altra forma contrattuale (anche di lavoro autonomo), operano nelle strutture aziendali.

ARTICOLO 4 - DOVERE DI COLLABORAZIONE

1. Tutti i lavoratori/tutte le lavoratrici, nel puntuale e rigoroso rispetto dei propri compiti e delle proprie attribuzioni, sono responsabilmente tenuti a contribuire a un ambiente di lavoro in cui vengano rispettate la dignità e la libertà delle persone e in cui la pratica del *mobbing* sia considerata inaccettabile.

ARTICOLO 5 - CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA

1. Il/la direttore/a generale nomina, acquisito il preventivo parere dei Comitati paritetici contro il *mobbing*, il/la Consigliere/a di fiducia, che dura in carica tre anni e può essere riconfermato/a una sola volta.
2. Il/la Consigliere/a di fiducia è individuato/a tra soggetti esterni all'APSS in possesso di esperienza e professionalità adeguate allo svolgimento dei seguenti compiti nei confronti di coloro che vi si rivolgono in quanto interessati/e da problemi di presunto *mobbing* o che segnalano situazioni di possibile *mobbing*:
 - a. ascolto qualificato;
 - b. fornitura di suggerimenti e di consulenza ai lavoratori/alle lavoratrici per la più idonea gestione della situazione, sul piano informale e/o formale.
3. Il/la Consigliere/a di fiducia, nello svolgimento della propria funzione, agisce in piena autonomia e nella massima riservatezza e fornisce, su richiesta, indicazioni sulle procedure informali e formali previste dal presente Codice di

condotta e dalla normativa vigente.

4. In accordo con i Comitati paritetici contro il *mobbing*, propone all'APSS iniziative di informazione/formazione mirate.
5. Trasmette alla fine di ogni anno solare al/alla direttore/a generale dell'APSS, al Comitato paritetico contro il *mobbing*, alle organizzazioni sindacali, alle RSU e ai Comitati per le pari opportunità una relazione sulla propria attività e sulla casistica trattata, rispettando l'anonimato e la riservatezza delle persone che si sono rivolte al servizio.

ARTICOLO 6 - SPORTELLO D'ASCOLTO

1. È istituito lo sportello d'ascolto gestito dal/dalla Consigliere/a di fiducia.
2. Lo sportello può essere itinerante, per garantire la pari fruibilità del servizio a tutte le persone che lavorano in APSS.
3. Potrà rivolgersi al/alla Consigliere/a di fiducia chiunque ritenga di essere destinatario di un atto o un comportamento lesivo della dignità e/o della libertà personale o di subire, sul lavoro e per volontà di terzi, una situazione all'origine di un disagio psicologico.
4. L'APSS si impegna a non ostacolare il ricorso, da parte di ogni interessato/a, al/alla Consigliere/a di fiducia e a garantire che tutta la fase istruttoria avvenga garantendo il pieno rispetto dei diritti di eventuali altre persone coinvolte.
5. È assicurata, nel corso di tutte le fasi della procedura, l'assoluta riservatezza in merito alla vicenda e alle persone in essa coinvolte.

ARTICOLO 7 - PROCEDURE DI INTERVENTO DEL/DELLA CONSIGLIERE/A DI FIDUCIA

1. Il/la Consigliere/a di fiducia, ascoltato il lavoratore/la lavoratrice e ritenuto che i contenuti di quanto dallo/a stesso/a riferito possano identificare, anche in via potenziale, un caso di *mobbing* come descritto all'articolo 2 del presente Codice di condotta:
 - ha il diritto/dovere di procedere ad accertamenti nella struttura interessata, ascoltandone i/le responsabili e/o i lavoratori/le lavoratrici, agendo con l'autorevolezza del mandato conferitogli dal vertice aziendale;
 - suggerisce soluzioni organizzative per risolvere i problemi accertati, verificandone la concreta messa in opera;
 - in caso di inerzia o di mancata collaborazione del/della dirigente del servizio/unità operativa interessata/a, segnala il comportamento al direttore di articolazione organizzativa fondamentale interessata, al Comitato contro il *mobbing* competente e, se del caso, al/alla direttore/a generale, relazionando sui comportamenti tenuti, le proposte formulate e gli esiti;
 - in caso di insuccesso della procedura informale o della sua improponibilità, suggerisce all'interessato il percorso più idoneo per intraprendere le azioni ritenute utili a far valere i propri diritti di lavoratore/lavoratrice e di persona;
 - assiste, qualora richiesto, la persona interessata in tutte le fasi della vicenda, salvo l'ipotesi in cui si sia radicato un conflitto in sede giudiziaria tra il lavoratore/la lavoratrice e l'APSS.

2. Il/la Consigliere/a di fiducia, allorché



rinvenga possibili profili di compromissione della salute del lavoratore/della lavoratrice, può chiedere, con il consenso del lavoratore/della lavoratrice, la collaborazione del Nucleo operativo del medico competente per coordinare le azioni utili da intraprendere.

ARTICOLO 8 - RITORSIONI

1. La ritorsione diretta e indiretta nei confronti di chi denuncia casi di *mobbing* è considerata condotta scorretta, contrastante con i doveri dei pubblici dipendenti e di eventuale rilievo sul piano disciplinare e/o comportamentale.

ARTICOLO 9 - RISERVATEZZA

1. Tutte le situazioni previste dal presente codice dovranno essere gestite nel più rigoroso rispetto delle norme relative alla riservatezza. In particolare, il lavoratore/la lavoratrice che ha subito atti o comportamenti lesivi della dignità ha diritto di richiedere l'anonimato in tutta la procedura di istruttoria del caso ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

ARTICOLO 10 - ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE

1. L'APSS, avvalendosi del/della Consigliere/a di fiducia, dei Comitati paritetici contro il *mobbing* e dei Comitati per le pari opportunità, predispone specifici interventi di informazione e formazione dei/delle dipendenti per sostenere la cultura del rispetto della persona nel lavoro, al fine di prevenire il verificarsi di comportamenti configurabili come *mobbing*.
2. Particolare attenzione verrà data alla formazione dei/delle dirigenti e dei/delle responsabili di struttura, che dovranno promuovere e diffondere questi valori all'interno del posto di lavoro.
3. Sarà cura dell'APSS promuovere, d'intesa con i Comitati paritetici contro il *mobbing*, la diffusione del presente Codice di condotta, anche attraverso la predisposizione di adeguato materiale informativo.

ARTICOLO 11 - ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO

1. I Comitati paritetici contro il *mobbing*, anche ottenendo dai servizi aziendali i dati ritenuti necessari, promuovono un'azione di monitoraggio al fine di valutare l'efficacia del Codice di condotta nella prevenzione e nella lotta contro il *mobbing* e di procedere a eventuali integrazioni o modificazioni.
2. Il/la Direttore/a generale provvederà a trasmettere la relazione annuale dei comitati, unitamente a quella del/della Consigliere/a di fiducia, ai direttori individuati come datori di lavoro, perché ne possano formare oggetto di discussione nella prevista riunione periodica di prevenzione e protezione dai rischi, di cui all'articolo 35 del D.Lgs 81/08.



IL PROFILO DEL CONSIGLIERE DI FIDUCIA

Il Codice di condotta adottato dall'APSS, in ottemperanza a quanto previsto dalle raccomandazioni e risoluzioni comunitarie, ha previsto l'individuazione del/della Consigliere/a di fiducia. Tale figura, nel nostro caso non facente parte dell'organico aziendale, è stata individuata in Antonella Muto e nominata dal Direttore generale, previo parere dei comitati paritetici anti mobbing.

Ma chi è il Consigliere di fiducia?

Il Consigliere di fiducia è un professionista che collabora all'attuazione del Codice di condotta e, quindi, dei conseguenti impegni assunti volontariamente dall'APSS per la prevenzione e la lotta contro il mobbing.

Lo sportello è attivo il primo e il terzo venerdì del mese previo appuntamento da richiedersi con email a: antonella.muto@apss.tn.it e consigliere.mobbing@apss.tn.it, lasciando un recapito telefonico o la propria email, oppure un messaggio in segreteria telefonica al numero 0461 902984.

■ INDICAZIONI PER L'ACCESSO

Si ricorda che l'accesso allo sportello avviene per appuntamento da fissare secondo le modalità sopra comunicate. Vi invitiamo, pertanto, a non presentarvi direttamente allo sportello. Un accesso programmato contribuisce, infatti, a tutelare la riservatezza del personale che si rivolge alla consigliera di fiducia.

Il Consigliere di fiducia, nello svolgimento delle sue funzioni di prevenzione, ascolto/supporto, informazione e formazione opera con riservatezza, terzietà e autonomia, ma attento a individuare sinergie e reti di collaborazione necessarie per affrontare adeguatamente eventuali casi sottoposti alla sua attenzione.

Fatta questa premessa generale, risulta importante definire adeguatamente compiti e ambito di potenziale intervento del Consigliere di fiducia. Tale figura, nell'ambito delle sue attività, si muove in limiti e confini definiti dal Codice di condotta e non si sostituisce ad altre figure previste dalla normativa, quali medico competente, rappresentanti sindacali, membri di comitati mobbing e pari opportunità, altri soggetti eventualmente impegnati in compiti di tutela e di rappresentanza.

Attiva collaborazioni con vari ruoli previsti dall'organizzazione in cui opera, ma senza mai sostituirsi a essi nella ricerca di soluzioni, presa di decisioni, gestione di criticità eventuali.

L'azione del Consigliere di fiducia si esplica in una potenziale molteplicità di azioni:

- collabora all'attivazione e alla gestione di azioni di sensibilizzazione e informazione sul mobbing e sul ruolo del Consigliere di fiducia;
- fornisce consulenza ai lavoratori e alle lavoratrici che segnalano problemi di presunto mobbing o di comportamenti lesivi della dignità e/o della libertà personale o che subiscono sul lavoro e per volontà di terzi una situazione arrecante disagio psicologico,
- effettua accertamenti sulla struttura interessata;
- si attiva suggerendo soluzioni organizzative atte a risolvere problemi accertati, verificandone l'attuazione;
- assiste e supporta, se richiesto, la per-

sona in tutte le fasi della vicenda, salvo il caso di un procedimento giudiziario;

- trasmette periodicamente ai soggetti previsti dal Codice di condotta un report sull'attività svolta e sulle casistiche trattate, sempre nel rispetto della riservatezza e dell'anonimato.

Nello svolgimento delle sue attività garantisce l'assoluta riservatezza in merito alle vicende e alle persone coinvolte.

Il lavoratore e la lavoratrice possono richiedere un contatto autonomamente e con garanzia di anonimato. Si precisa che, nel caso in cui si decida un intervento specifico del Consigliere di fiducia finalizzato all'approfondimento e soluzione del caso, fermo restando l'impegno di tutte le parti coinvolte al vincolo della riservatezza, potrebbe essere necessario il superamento della garanzia di anonimato. Il Consigliere di fiducia non agirà comunque in tale direzione senza espresso e formale accordo da parte del soggetto coinvolto, con cui avrà valutato e concordato limiti e modalità di azione.

L'APSS ha quindi attivato uno sportello di ascolto.

La consulenza offerta prevede in sintesi:

- ascolto e valutazione del caso riportato;
- analisi e ricostruzione del caso anche ricorrendo a fonti informative diverse dal lavoratore;
- valutazione ed elaborazione della situazione e dei potenziali soggetti da coinvolgere;
- sostegno al lavoratore e alla lavoratrice nella ricerca della soluzione.

PRESENTAZIONE

Antonella Muto

Laureata in psicologia del lavoro e delle organizzazioni all'Università degli studi di Padova, iscritta all'Ordine degli psicologi del Friuli Venezia-Giulia, è stata «cultore della materia» e membro della Commissione d'esame per l'insegnamento di metodologia della ricerca psicosociale.

Ha partecipato a numerosi corsi ed eventi in tema di psicologia applicata, psicologia dell'emergenza, formazione, organizzazione del lavoro, certificazione di qualità, salute e sicurezza sul lavoro, conseguendo le qualifiche di «Valutatore dei sistemi di qualità aziendali», «RSPP nei macrosettori 6, 8, 9», «Valutatore/trice per l'audit famiglia & lavoro». In qualità di relatore, è intervenuta in vari convegni sui temi della salute e della sicurezza sul lavoro:

- «Dalla valutazione dei rischi alle misure di prevenzione: aspetti applicativi nelle organizzazioni di lavoro», nella sezione interventi preordinati del convegno «Salute e sicurezza sul lavoro e dimensione di genere», organizzato dalla Consiglieria di parità della Provincia autonoma di Trento;
- «Gruppo di lavoro e indicatori nella valutazione organizzativa», nella sezione interventi preordinati del convegno «Rischio da stress lavoro correlato. Il progetto dell'area vasta Toscana Nord-Ovest», organizzato dall'ASL 1 Massa e Carrara;
- «La comunicazione nella prevenzione: la sicurezza in ambito lavorativo» al convegno «La legislazione e la comunicazione nei fenomeni stress correlati nei luoghi di lavoro», organizzato dall'Ordine degli psicologi del Friuli Venezia-Giulia.

Ha pubblicato l'articolo «Formazione di dirigenti e preposti» (Newsletter Hirelia, 2010) e collaborato alla predisposizione dei testi per CD ROM interattivi: «La sicurezza sul lavoro», in «Guida interattiva alla gestione della piccola impresa» (IASA Edizioni - Trento, 2002).

Dal 1995, svolge attività professionale - prima come dipendente e ora come libero professionista - nelle seguenti aree:

- consulenza alle organizzazioni nella gestione delle risorse umane e dei sistemi di qualità;
- valutazione di rischio stress lavoro correlato e interventi sul benessere organizzativo in enti pubblici, aziende private di varie dimensioni e settori, centri di ricerca, aziende sanitarie ed enti di cura alla persona;
- formazione dei lavoratori, come consulente di enti pubblici e privati, in azioni di ricerca e sperimentazione di percorsi formativi, progettazione, coordinamento e docenza (600 ore di docenza solo nell'ambito della salute e sicurezza sul lavoro);
- selezione del personale e valutazione del potenziale orientamento professionale e bilancio delle competenze, sia per personale in fase di inserimen-

to lavorativo sia per persone in cerca di una ridefinizione del proprio percorso professionale.

Attualmente è impegnata in azioni di studio e ricerca in ambiti innovativi del settore salute, sicurezza e benessere sul lavoro:

- collabora attivamente con altri professionisti (psicologi esperti di organizzazione e clinici, consulenti del lavoro, esperti della sicurezza) sullo studio di metodologie di valutazione del rischio stress lavoro-correlato ed elaborazioni di modelli di indagine organizzativa tarati sulla dimensione aziendale e caratteristiche dell'impresa;
- come socio ADES (Associazione degli esperti della sicurezza) di Bolzano, collabora in progetti di approfondimento e ricerca in settori innovativi della salute e della sicurezza sul lavoro, fra cui sicurezza e dimensione di genere, comportamenti in caso di emergenza, analisi dei profili professionali delle figure operanti nel settore. Si citano in particolare:
 - la partecipazione all'incontro di discussione fra esperti nel quadro del «Progetto nazionale di prevenzione della salute nei luoghi di lavoro in ottica di genere», dal titolo «Verso l'elaborazione di linee guida», organizzato da Sintagmi di Roma, su incarico del Dipartimento pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei ministri e avvio di un gruppo di lavoro locale sul tema della sicurezza e delle differenze di genere (vedi pubblicazione INAIL 2010);
 - studio e approfondimento dei comportamenti in caso di emergenza, iniziato nell'ambito del progetto «Sistemi di gestione dell'emergenza».





TUTTI PIÙ INFORMATI PER COMBATTERE CONFLITTI E PREVARICAZIONE

Franco Debiassi

direttore generale reggente



Ho accolto con enorme piacere la decisione da parte dei comitati mobbing aziendali di realizzare la newsletter che avete tra le mani. Si tratta di un mezzo finalizzato a far conoscere a tutti i dipendenti le problematiche che li riguardano. Non solo *mobbing*, certo. L'impegno dell'APSS è quello di promuovere in senso generale un clima di benessere psichico, fisico e sociale. È questa è la premessa necessaria per un buon funzionamento dei processi di assistenza e cura, per una riduzione degli errori, per il miglioramento della soddisfazione degli utenti, per un contenimento delle assenze e della scarsa produttività sul posto di lavoro.

Per questo, ci impegniamo a promuovere l'individuazione e la riduzione delle cause di malessere sul lavoro, a sviluppare una cultura della sicurezza e del rispetto reciproco tra tutti i dipendenti, per promuovere un miglioramento continuo del clima organizzativo.

Mi rendo conto di quanto la costrittività relazionale sia intrinseca all'azione organizzativa, e perciò da essa ineliminabile. Ma ritengo che essa sia suscettibile, tuttavia, di controllo e contenimento da

parte dei soggetti agenti nell'organizzazione.

Per questo motivo, ho promosso in ambito aziendale la definizione dei ruoli, con chiara attribuzione dei compiti e delle funzioni, il sistema d'informazione aziendale e la certificazione del sistema di gestione della sicurezza e salute dell'azienda per ridurre le carenze organizzative che possono favorire l'insorgere di conflitti, di disagio psicologico e di *mobbing*.

Ritengo quindi importante, ai fini del raggiungimento degli obiettivi aziendali, coerentemente con le finalità del Piano sanitario, del codice di comportamento dei dipendenti e dei contratti di lavoro, promuovere la diffusione di una cultura del rispetto fra tutti i dipendenti, al fine di prevenire e contrastare l'insorgere di azioni lesive della dignità e dell'iniziativa personale e della massima espressione delle capacità individuali, sia sul fronte dell'organizzazione del lavoro sia su quello delle singole relazioni interpersonali, per evitare l'instaurarsi di fenomeni di prevaricazione e di molestia morale.







newsletter
APSS

Azienda provinciale per i servizi sanitari | Provincia autonoma di Trento | Via Degasperi 79, Trento | Tel. 0461 904111 / 0461 904131 | www.apss.tn.it