

CUG



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BRESCIA

comitato unico di garanzia

Il Centro di Primo Ascolto: un nuovo servizio per l'UniBS

Prof. Alberto Ghilardi

Dott.ssa Grazia Esposito Malara

Facoltà di Medicina e Chirurgia
Settore di Psicologia Clinica e Dinamica

giovedì 29 marzo 2012 - Aula Magna - Facoltà di Medicina

mercoledì 4 aprile 2012 - Aula C 2 - Facoltà di Economia

Prospettive di studio sul benessere organizzativo

In relazione al tema del benessere organizzativo sono individuabili **quattro principali approcci** che hanno trovato considerazione nella letteratura internazionale (Avallone F., Bonaretti M., 2003)

1) **Studio dello stress da lavoro, del burnout e del mobbing**

Si tratta delle aree più indagate; l'accento è posto più sulle *capacità dell'individuo di gestire le situazioni stressanti* che sul tipo di ambiente lavorativo che potrebbe causarlo o alleviarlo.

2) **Studio psicodinamico dei manager**

Questa prospettiva si basa sull'idea che *sia l'individuo ad influenzare l'organizzazione e non viceversa*.

Si focalizza sulla *leadership*, sulle caratteristiche personali e sul livello di maturità del leader che, unite, influenzerebbero direttamente la cultura organizzativa.



3) *Prospettiva dello sviluppo o della riprogettazione organizzativa*

Questa prospettiva parte dall'assunto che le persone, nel rapportarsi al lavoro, siano motivate sia da desideri intrinseci (di crescita, partecipazione ...), sia da bisogni estrinseci (remunerazione, sicurezza, status..).

Cerca di comprendere quali *processi influenzano la motivazione, la soddisfazione e l'efficacia del lavoratore.*

4) *Prospettiva delle politiche organizzative che promuovono la salute*

Pone l'attenzione sulle *politiche aziendali e sulla cultura aziendale*, da cui deriva la possibilità di controllo e partecipazione da parte del lavoratore, di supporto sociale, di soddisfazione dei bisogni di salute dell'individuo e dell'organizzazione.



Gli studi sul counselling in ambito lavorativo

Esistono in letteratura vari **studi** sull'efficacia degli **interventi di counselling/psicologici sul luogo di lavoro**

(Reynolds, 2000; Van der Klink et al., 2001; Kirk & Brown, 2003; Giga et al., 2003; DeGroot & Kiker, 2003; Csiernik, 2004)

Non sono stati rilevati studi che prendano in esame in maniera più specifica l'efficacia di sportelli d'ascolto rivolti a dipendenti universitari.



The effectiveness of workplace counselling: A systematic review

*John MCLeod, Counselling and Psychotherapy Research,
December 2010*

Prende in esame tutte le ricerche in lingua inglese **sull'efficacia degli interventi di counselling sul posto di lavoro** pubblicate **dal 1980 al 2005**

Gli studi sono stati analizzati rispetto a quattro elementi chiave:

- 1) Soddisfazione personale
- 2) Impatto dell'intervento di counselling sul funzionamento psicologico generale
- 3) Impatto dell'intervento di counselling sul significato attribuito al lavoro
- 4) Comportamento al lavoro



1) Soddifazione personale

Più dell'80% di coloro che si è rivolto al servizio di counselling si è definito *soddisfatto o molto soddisfatto*

Nessuno studio riporta uno scarso livello di soddisfazione

2) Impatto dell'intervento di counselling sul funzionamento psicologico generale

Depressione: è un dato particolarmente significativo poiché si tratta di un problema che ha un forte impatto sull'aspetto lavorativo in quanto si associa a scarsa motivazione, mancanza di energia, chiusura rispetto alle relazioni sociali.

Alcuni studi metodologicamente forti riportano *risultati positivi* rispetto all'impatto del counselling sulla depressione.

Gli studi globalmente rilevano inoltre che il counselling ha un consistente e significativo impatto in senso positivo sui *sintomi ansiosi*, sullo *stress* e sull'*abuso di alcol e droghe*.

Questo risultato è indipendente dal tipo di modello utilizzato.

Limiti: non si rileva l'efficacia a lungo termine degli interventi.

3) Significato attribuito al lavoro

Soltanto *tre studi* metodologicamente forti hanno rilevato *un impatto positivo del counselling sull'atteggiamento rispetto al lavoro*.

Tutti gli studi in cui non viene rilevato un impatto positivo evidenziano però soddisfazione degli utenti e una riduzione dei sintomi psicopatologici.

Perché?

Secondo gli autori ciò può essere attribuito al fatto che nei primi tre studi il criterio di inclusione tende a selezionare il campione tra coloro che avevano una maggiore probabilità di avere problemi legati al lavoro rispetto a coloro i quali si rivolgevano al servizio di counselling per problemi personali.

Negli altri studi un numero molto inferiore di utenti considera il proprio problema strettamente connesso all'ambito lavorativo e per tale ragione un cambiamento nell'atteggiamento nei confronti del lavoro non ha costituito né un obiettivo del counselling né un indicatore di buon esito dell'intervento.

4) Comportamento al lavoro

Il fenomeno più studiato è stato l'*assenteismo*

Sembra esserci un ampio consenso circa il fatto che una buona parte degli episodi di assenteismo possa essere ricondotta allo stress sul lavoro.

Gli studi riportano una *riduzione dal 20% al 60% per un periodo di 12 mesi* dei fenomeni di assenteismo in seguito alla partecipazione a interventi di counselling.

Gli autori sottolineano che il counselling ha una notevole efficacia sull'assenteismo, ma che una serie di fattori (quali i problemi economici) potrebbero attenuarne l'impatto.

Alcuni studi rilevano inoltre un impatto positivo degli interventi di counselling sulla motivazione a rimanere in azienda, sulla produttività e sulla diminuzione degli incidenti sul lavoro.



CONCLUSIONI

- Considerati nel loro complesso, i risultati della ricerca suggeriscono che il counselling è generalmente efficace per *alleviare problemi psicologici*, ha un impatto significativo sulle *assenze per malattia*, e ha un *effetto moderato sull'atteggiamento rispetto al lavoro*.
- La ricerca non ha potuto rilevare se, ed eventualmente come, l'utilizzo di approcci diversi può incidere sul livello di efficacia dell'intervento.

Altre esperienze di sportelli d'ascolto in ambito universitario

La nostra ricerca di esperienze di sportelli d'ascolto assimilabili al progetto del *Centro di Primo Ascolto per il Benessere Lavorativo* ci ha portato a verificare come gli sportelli presenti in ambito universitario si articolino principalmente in:

□ Sportelli rivolti agli studenti

Nei confronti della componente studentesca molte realtà universitarie italiane si sono attivate per offrire, talvolta in collaborazione con associazioni e professionisti, servizi di counselling e/o orientamento dedicati a tutti gli studenti.

A questi si aggiungono gli sportelli dedicati agli studenti diversamente abili.



□ **Sportelli rivolti ai dipendenti**

Sono presenti molte esperienze all'interno delle Università che, spesso in accordo con altri partner, promuovono sportelli volti a rilevare esclusivamente situazioni di *mobbing e discriminazione* offrendo consulenza psicologica e legale.

Gli utenti che si possono rivolgono a queste strutture sono lavoratori dipendenti in senso generico, docenti e personale tecnico-amministrativo.

In molte università, tra cui l'Università di Trento, l'Università di Milano Bicocca, l'Università di Padova, l'Università Ca' Foscari di Venezia, l'Università di Torino, quella del Salento, di Trieste e di Parma è presente la figura della Consigliera di Fiducia, che svolge attività di sportello e di informazione su questi temi.

Le esperienze con le quali ci si può maggiormente confrontare e che approfondiremo sono gli sportelli attivati presso l'Università di Bologna e il Politecnico di Milano che offrono invece spazi d'ascolto *anche per problematiche diverse*.

Sportello d'ascolto del Politecnico di Milano

Nasce nel 2006 a seguito della sperimentazione, presso il Comitato Pari Opportunità del Politecnico, di uno sportello d'ascolto per il disagio lavorativo nell'ambito del progetto interregionale Universidonna.

Il servizio è presente in modo continuativo dal 2008.

Lo sportello si rivolge a tutto il personale dell'Ateneo e si avvale della collaborazione di personale esterno all'Ateneo.

I colloqui si svolgono presso la sede del CPO di Milano o presso un luogo separato individuato nelle varie sedi periferiche, prevalentemente nella giornata di lunedì

Il CPO ha curato la pubblicazione del *Manualetto di buone prassi* per la progettazione e gestione di uno Sportello di ascolto del disagio lavorativo.

Sono stati elaborati ma non pubblicati i dati relativi al funzionamento dello sportello nel periodo 2008-2010.



Sportello d'ascolto Università di Bologna

Nasce nel 2006 e dal 2010 è gestito da una psicologa del lavoro interna all'Ateneo afferente al Servizio di Medicina del Lavoro, di Prevenzione e Protezione e di Fisica Sanitaria.

Il Servizio è offerto gratuitamente ed è a disposizione di tutto il personale dell'Ateneo (docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti, personale tecnico-amministrativo).

Riceve su appuntamento presso la sede di Bologna e un giorno al mese presso le sedi di Forlì, Cesena, Rimini, Ravenna.

Il percorso è articolato normalmente in un colloquio di accoglienza e tre colloqui di ascolto, consulenza e sostegno, di un'ora ciascuno.

Resoconto attività relative al periodo 10 gennaio al 12 dicembre 2011

- Persone seguite: 42
- Percorsi in corso: 22
 - Nuovi 2011: 20
 - Vecchi 2010: 2
- Percorsi conclusi :20
 - Nuovi 2011:14
 - Vecchi 2010: 6
- Percorsi conclusi utilizzando tutti e 4 gli appuntamenti: 4
 - Nuovi 2011: 4
 - Vecchi 2010: 0
- Percorsi conclusi utilizzando ulteriori appuntamenti oltre ai 4 previsti per la complessità delle situazioni affrontate :4
 - Nuovi 2011:3
 - Vecchi 2011:1
- Percorsi conclusi utilizzando meno di 4 appuntamenti :12
 - Nuovi 2011:7
 - Vecchi 2010:5
- Utenti che non hanno dato seguito alla richiesta di appuntamento:2



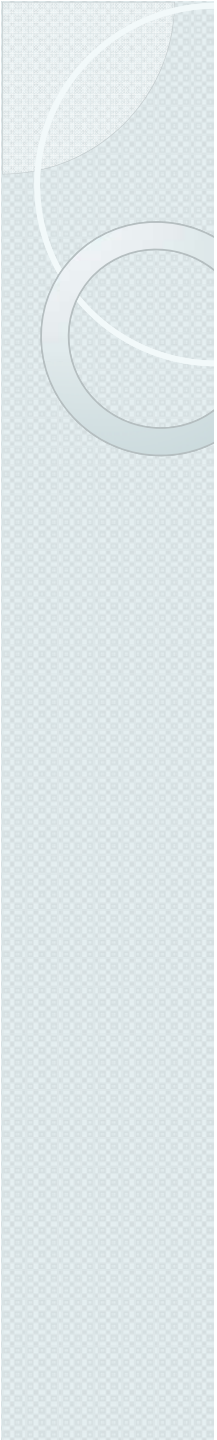
Risultati di gradimento e di percezione di utilità del Servizio

A tutti gli utenti del Servizio è stato proposto un questionario anonimo sul gradimento e sulla percezione di utilità del Servizio. I risultati si riferiscono ai dati aggregati di 15 questionari.

L'**afferenza** è stata prevalentemente femminile (80%) di età compresa *tra 25 e 45 anni* (53%).

I **motivi** per i quali le persone si sono rivolte allo Sportello sono:

- Problematiche relazionali con colleghi e/o superiori : 46%
- Problematiche inerenti il ruolo/mansione : 27%
- Incongruenze legate alle aspettative lavorative : 15%
- Problematiche private che sconfinavano nel lavoro : 12%

- 
- Risultano *molto adeguati*
 - la collocazione dello Sportello (73%)
 - i luoghi di svolgimento dei colloqui (73%)
 - la disponibilità oraria del servizio (80%)
 - *L'esistenza del Servizio* è abbastanza visibile (60%)
 - La percezione di **efficacia** del Servizio è molto positiva: gli utenti
 - sono del tutto soddisfatti (moltissimo 73%, molto 27%) del *rapporto con la psicologa*
 - ritengono che *il percorso sia adeguato ai bisogni che li hanno spinti a rivolgersi allo Sportello* (moltissimo 40%, molto 40%, abbastanza 20%)
 - trovano molto *soddisfatte le proprie aspettative* (moltissimo 40%, molto 47%, abbastanza 13%).
 - sono molto d'accordo (87%) con l'affermazione che *chi prova un disagio lavorativo può trovare un valido aiuto nello Sportello*
 - ritengono moltissimo utile (93%) che *l'Università disponga dello Sportello d'ascolto per il disagio psicologico lavorativo.*

comitato unico di garanzia



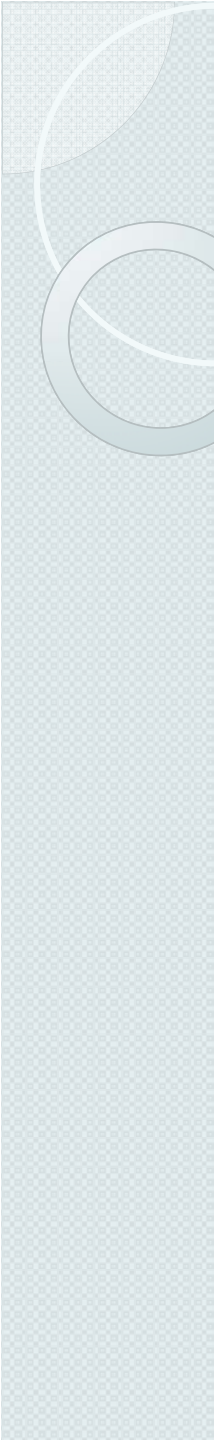
**CENTRO di PRIMO ASCOLTO
PER IL BENESSERE
LAVORATIVO**



Perché un Centro di Primo Ascolto?

- Alcuni recenti riferimenti normativi, il D. Lgs n. 81 del 2008, il D.Lgs 150/2009 e la Lg 183/2010 introducono novità importanti sulla *tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro*. Tra queste si ricordano:
 - l'attenzione alla *tutela dello stato di salute e sicurezza dei lavoratori*, in relazione all'ambiente di lavoro, ai fattori di rischio professionali e alle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa;
 - l'individuazione di *adeguate misure di prevenzione e di protezione*;
 - la *realizzazione di programmi di intervento finalizzati a migliorare le condizioni di salute e sicurezza* dei lavoratori.
 - il miglioramento dell'efficienza organizzativa e della qualità dei servizi;

L'Ateneo di Brescia, in riferimento a questo quadro normativo e al fine di promuovere il Benessere Organizzativo, ha deciso di offrire ai propri dipendenti uno *spazio d'ascolto gratuito* a cui potersi rivolgere per affrontare problematiche incontrate nel proprio ambiente di lavoro.



Lo scopo è di sostenere la persona nella gestione del disagio lavorativo vissuto, individuando fattori, comportamenti e relazioni portatori di malessere e stress ed elaborando strategie di comprensione e fronteggiamento adeguate.

Gli obiettivi che si vogliono raggiungere sono:

- attivare uno spazio di primo ascolto sulla percezione del disagio lavorativo;
- raccogliere dati e individuare eventuali indicatori delle aree di benessere e malessere lavorativo dell'Ateneo bresciano;
- attivare uno spazio di prevenzione della salute del lavoratore, anche in ottica del D.Lgl. 81/08.

Cos'è il Centro di Primo Ascolto?

Il Centro di Primo Ascolto per il benessere lavorativo è uno **sportello d'ascolto e consulenza** a cui ci si può rivolgere quando:

- Si sta affrontando un importante **cambiamento** in ambito professionale;
- Capita spesso di sentirsi **demotivati e senza le energie** necessarie per affrontare la propria giornata lavorativa;
- Si vivono **relazioni difficili** con i colleghi, collaboratori, superiori ecc;
- Si desidera cogliere un'**opportunità di carriera**, ma si teme di non essere all'altezza del nuovo ruolo;
- Si sente semplicemente il bisogno di parlare con qualcuno di quanto il proprio lavoro sia **stressante**.

Presso il Centro di Primo Ascolto troverà un consulente per aiutarla ad **analizzare i problemi e individuare le strategie per superarli**

A chi si rivolge?

Il Centro di Primo Ascolto è aperto a **tutti i dipendenti** dell'Ateneo di Brescia.

Il Centro di Primo Ascolto offre 1 colloquio di accoglienza e 3 colloqui di ascolto.

Il servizio è completamente gratuito.

Come si accede?

Il Centro di Primo Ascolto **riceve previo appuntamento.**

Per fissare un appuntamento:

- telefonare al n°
- inviare una e-mail a cpa@amm.unibs.it

Si prega di disdire l'appuntamento almeno 24 ore prima, in caso di impossibilità a presentarsi al colloquio concordato. presentarsi all'appuntamento concordato.

Sedi

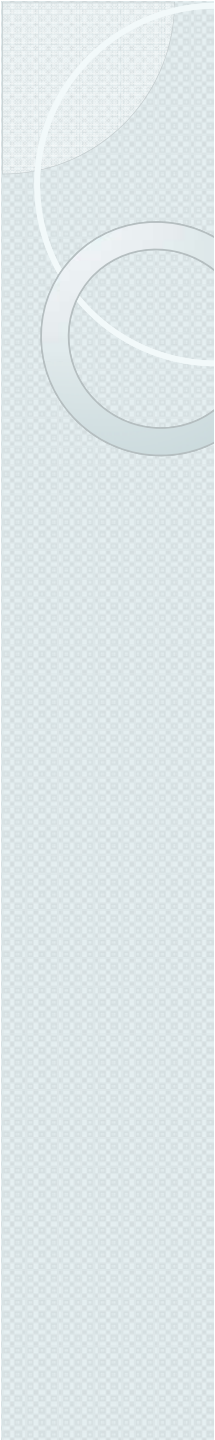
Lo sportello è attivo presso le **sedi** di:

- **Contrada Pozzo dell'Olmo** ... (per i dipendenti delle Facoltà di Economia e Giurisprudenza e Amministrazione Centrale)
- **Via Valotti** (per i dipendenti delle Facoltà di Ingegneria e Medicina e dell'ex CEDISU)

Privacy

Il professionista che si incontrerà presso il Centro di Primo Ascolto è un **consulente esterno all'Ateneo**.

Per garantire la riservatezza, tutti i contatti, le informazioni e i contenuti del colloquio dello sportello, saranno trattati esclusivamente dal professionista che gestirà il servizio, nel **rispetto del segreto professionale** e delle disposizioni di legge in merito alla **tutela della Privacy**.



Il Centro di Primo Ascolto (CPA) è un'iniziativa che si inserisce nell'ambito delle azioni promosse dal Comitato Unico di Garanzia (C.U.G.) e viene svolta con la progettazione e la gestione del Settore di Psicologia Clinica e Dinamica (Responsabile Prof. Alberto Ghilardi, membro C.U.G.) dell'Università di Brescia.

Riferimenti bibliografici

- Avallone F, Bonaretti M., a cura di, *Benessere Organizzativo. Per migliorare la qualità del lavoro nelle amministrazioni pubbliche*. Rubbettino Editore, 2003. Disponibile all'indirizzo: <http://www.urp.it/Sezione.jsp?idSezione=138>
- Avallone F, Paplomatas A. *Salute organizzativa. Psicologia del benessere nei contesti lavorativi*. Cortina R. Ed. Milano, 2005.
- Csiernik, R. *A review of EAP evaluation in the 1990s*, Employee Assistance Quarterly, 2004, 19, 21-37.
- DeGroot, T., & Kiker, D.S., *A meta-analysis of the nonmonetary effects of employee health management programs*. Human Resource Management, 2003; 42, 53-69.
- Deitinger P., Nardella C., Bentivenga D., Ghelli M., Persechino B., Iavicoli S., *D.Lgs. 81/2008: conferme e novità in tema di stress correlato al lavoro*. G. Ital Med Lav Erg 2009; 31, 154-162.
- Giga, S.I., Noblet, A.J., Faragher, B., & Cooper, C.L., *The UK perspective: A review of research on organizational stress management interventions*. Australian Psychologist, 2003; 38, 158-164.
- Kirk, A.K., & Brown, D.F. (2003). *Employee Assistance Programs: A review of the management of stress and wellbeing through workplace counselling and consulting*. Australian Psychologist, July 2003; 38, 138-143.
- McLeod J, *The effectiveness of workplace counselling: A systematic review* *Counselling and Psychotherapy Research*, December 2010; 10, 238-248.
- Reynolds S. *Interventions: what works, what doesn't?* *Occup Med (Lond)*. July 2000; 50, 315-9.
- Van der Klink JJ, Blonk RW, Schene AH, van Dijk FJ. *The benefits of interventions for work-related stress*. *Am J Public Health*. 2001 Feb; 91, 270-6.
- Sportello d'Ascolto per il Disagio Psicologico Lavorativo. *Relazione attività 2011* a cura della dott.ssa Vera Luppi. Università di Bologna. Disponibile all'indirizzo: <http://www.unibo.it/Portale/Ateneo/Amministrazione+generale/sportelloascolto.htm>
- *Manualetto di buone prassi per la progettazione e gestione di uno Sportello di ascolto del disagio lavorativo*. A cura del Comitato Pari Opportunità del Politecnico di Milano nell'ambito del Progetto Universidonna, progetto interregionale finanziato dalla Comunità europea. 2006. Disponibile all'indirizzo: <http://www.cpo.polimi.it/attivita/sportello-ascolto/>

Sitografia

- <http://www.unibo.it/Portale/Ateneo/Amministrazione+generale/sportelloascolto.htm>
- <http://www.cpo.polimi.it/attivita/sportello-ascolto/>
- <http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/>

comitato unico di garanzia



GRAZIE PER L'ATTENZIONE