

All'Istituto Nazionale di Astrofisica



Oggetto: Relazione sull'attività svolta dallo Sportello di Ascolto del Disagio Lavorativo dell'INAF nell'anno 2024 – versione sintetica ai fini divulgativi

Lo Sportello di Ascolto del Disagio Lavorativo, da qui S.A.D.L., declina le proprie attività attraverso due principali aree di intervento: a) consulenza psicologica per i casi di disagio lavorativo; b) attività di tipo divulgativo e informativo sui temi di interesse del servizio.

Si riportano di seguito le specifiche azioni svolte, a cura della Referente del servizio, durante il periodo in oggetto (gennaio 2024 - dicembre 2024), assieme ad alcune indicazioni e opportunità di intervento definite sulla base della casistica e delle segnalazioni pervenute.

1. Lo Sportello di Ascolto del Disagio Lavorativo (S.A.D.L.)

Lo **Sportello di Ascolto del Disagio Lavorativo**, istituito per la prima volta presso l'INAF nel gennaio 2024, è un **servizio di consulenza psicologica** dedicato a chi si trova in una **situazione di disagio nel proprio ambito lavorativo**, ovvero una condizione di malessere psicologico, emotivo e/o fisico che può derivare, ad esempio, da situazioni di sbilanciamento tra carichi e risorse, conflitto o ambiguità di ruolo, difficoltà relazionali, molestie e discriminazioni, problematiche personali che impattano sul lavoro.

L'attività svolta dallo S.A.D.L. è inquadrabile come **counseling psicologico**, costituita dall'**analisi e definizione della situazione problematica** e dall'**individuazione delle possibili soluzioni e strategie di fronteggiamento**, rispettando i valori e le capacità di autodeterminazione della persona, e risaltando le sue risorse quali ad esempio le competenze emotive, relazionali e di gestione dello stress.

L'intervento viene strutturato in un percorso della durata massima di otto incontri. Se necessario, viene concordata la possibilità di un incontro di follow-up a tre/sei mesi dalla conclusione del percorso.

Il servizio è rivolto a tutto il personale INAF (tecnici, amministrativi, tecnologi, ricercatori) ed è gestito e operato da una **consulente esterna (Referente del servizio), psicologa e psicoterapeuta**, specializzata nell'area della salute occupazionale, che garantisce **anonimato e massima riservatezza** a chi vi si rivolge. Sul sito dell'INAF è presente una pagina dedicata che dettaglia informazioni sul servizio (<http://www.inaf.it/it/notizie-inaf/sedi/sede-centrale-nuova/comitato-unico-di-garanzia/sportello-dascolto>) e modalità di accesso tramite e-mail all'indirizzo dedicato sportellodascolto@inaf.it. Nel corso del primo appuntamento la Referente chiarisce all'interessato/a gli aspetti di privacy, trattamento dei dati e consenso informato.

Nei casi di azioni discriminatorie, molestie o qualsiasi azione che può contravvenire il “Codice Etico per la prevenzione delle molestie sessuali e morali per la tutela della dignità delle persone che lavorano e operano all’interno dell’Istituto Nazionale di Astrofisica”, la Referente del servizio propone una **consulenza complementare con la Consigliera di Fiducia dell’INAF**.

Lo S.A.D.L. si declina come **iniziativa virtuosa da parte dell’INAF**, in quanto non richiesto da un obbligo normativo bensì emanazione della volontà di supportare la salute psicologica di tutte le persone che lavorano al suo interno. Seppur non imposto dalla legge, questo strumento contribuisce a rispondere ai richiami del Decreto legislativo n. 81/2008 e n. 150/2009, per i quali risulta cruciale investire sulle risorse psicologiche individuali, al fine di accrescere le competenze per fronteggiare lo stress e prevenire il burnout, recuperare l’equilibrio psicologico di fronte alle tensioni, garantire benessere e competitività dell’organizzazione a lungo termine.

2. Consulenza psicologica per i casi individuali

Considerando l’attività di counseling, nel periodo in oggetto (i.e. 12 mesi; gennaio 2024 – dicembre 2024) sono pervenute allo S.A.D.L. **34 richieste di consulenza**. A seguito della valutazione di idoneità, lo S.A.D.L. ha complessivamente gestito **33 casi di disagio lavorativo**, per un totale di **119 colloqui**.

Le richieste pervenute sono risultate equamente suddivise per profilo professionale tra la categoria del **Personale Tecnico-Amministrativo (N=17; 51.5%)** e del **Personale di Ricerca e Tecnologi (N=16; 48.5%)**, compreso personale non strutturato o con contratto di lavoro a tempo determinato.

L’utenza dello S.A.D.L. è stata per la maggior parte di **genere femminile** (22 donne; 67%). La distribuzione di genere, tuttavia, considerando il profilo professionale, è risultata a prevalenza femminile (82%) solo per il Personale Tecnico-Amministrativo (PTA) mentre si rivela sostanzialmente simile al genere maschile nella categoria del Personale di Ricerca/Tecnologi. L’età media dell’utenza afferente è di 48 anni (ds=8.24). I lavoratori e le lavoratrici che si sono rivolti allo S.A.D.L. prestano servizio presso **14 diverse sedi/osservatori** distribuiti su tutto il territorio nazionale; si riscontra tuttavia come parte degli accessi (20% dei casi complessivi) sia riconducibile a una specifica sede/osservatorio, sulla quale è oggetto di valutazione l’opportunità di un approfondimento.

È importante evidenziare che molti accessi sono seguiti alle presentazioni del servizio svolte presso le singole sedi INAF (si veda più avanti l’attività “CUG in Tour”), a testimonianza del fatto che una comunicazione e un contatto diretti possono stimolare la consapevolezza circa la propria condizione di disagio, incentivare la motivazione a prendersi cura di sé e a risolvere attivamente la situazione problematica, e agevolare quindi la fruizione del servizio.

Nell'esaminare le motivazioni di accesso al servizio dello S.A.D.L. è possibile identificare specifici cluster, spesso trasversali alle mansioni e alle strutture di afferenza, che caratterizzano le situazioni di disagio lavorativo. Tali raggruppamenti delineano:

- a) situazioni di **criticità o conflittualità relazionali**, in forma prevalente tra collaboratore e responsabile (e.g.: percezione di mancato riconoscimento, da parte del diretto superiore, degli sforzi e dell'impegno profusi, insufficiente autonomia e delega, inadeguato supporto; in misura minore, comportamenti ostili e percepiti come vessatori da parte del leader di riferimento; difficoltà sperimentate dal leader nella gestione del/i proprio/i collaboratore/i). La segnalazione di tali criticità da parte di più lavoratori di una stessa sede, può suggerire la presenza di una criticità che richiede un intervento organizzativo e di gruppo mirato;
- b) condizioni di **sbilanciamento tra carichi e risorse**: difficoltà nel far fronte alle richieste lavorative a causa di **risorse percepite inadeguate**, come ad esempio scarsa chiarezza di ruolo e dei processi organizzativi, carenze comunicative, strutturali e degli strumenti di lavoro, ambiguità o distribuzione non equa dei carichi, supporto insufficiente da parte di colleghi e/o responsabili, organico inadeguato. A livello specifico, il personale di ricerca può percepire difficoltà e scarso supporto nelle attività che richiedono l'espletamento di pratiche amministrativo-gestionali; inoltre, alcune sedi possono operare tramite procedure organizzative diversificate impattando i processi di standardizzazione e omologazione tra le varie sedi dell'INAF;
- c) **insoddisfazione lavorativa e decremento della motivazione** associati a percezione di scarso coinvolgimento, valorizzazione e/o ricompensa, assegnazione di attività non adeguate al livello di formazione e/o competenze riferite, scarse prospettive di crescita di competenze e/o di ruolo;
- d) in misura minore: casi di **molestie morali**, spesso connessi ad episodi di comunicazione ostile e, in casi limitati, episodi di **discriminazione** (diretta o indiretta) e aggressione verbale da parte di colleghi o responsabili; **sbilanciamento casa-lavoro**, difficoltà di conciliazione tra i carichi di cura e i carichi professionali; **problematiche sperimentate nella vita privata** che rendono difficile l'espletamento delle richieste lavorative. I casi che hanno presentato elementi di discriminazione, comportamenti ostili, molestie, hanno visto il coinvolgimento anche della Consigliera di Fiducia, permettendo di usufruire di un proficuo confronto e una consulenza specializzata.

Durante i colloqui è stato esplorato lo stato di salute psico-fisica e occupazionale associato alle situazioni di disagio lavorativo. La **sintomatologia** riportata è definibile come **psico-fisica, cognitiva, comportamentale, occupazionale**. In molti casi si è trattato di sintomatologia transitoria e di media intensità che ha comportato un moderato impatto sulla qualità della vita; in alcuni casi tuttavia la cronicizzazione dello sbilanciamento tra carichi e risorse e/o il perdurare o l'intensità della situazione

avversa hanno comportato nel tempo lo sviluppo di profili sintomatologici più severi. Per circa un terzo dei casi è stato suggerito il ricorso a figure sanitarie professionali esterne (es. medico di base, psicologo, psicoterapeuta, psichiatra).

3. Attività di tipo divulgativo e informativo sui temi del benessere lavorativo e delle discriminazioni

Sin dalle prime fasi è stata avviata una **proficua collaborazione con il CUG e la Consigliera di Fiducia**, avviando confronti mensili e partecipando alle attività di informazione e divulgazione condotte nelle varie sedi.

In occasione dell'evento *CUG in Tour*, è stato possibile organizzare incontri informativi nelle diverse sedi INAF per presentare il ruolo del CUG, della Consigliera di Fiducia e della Referente dello Sportello di Ascolto. Durante tali presentazioni è stato possibile illustrare la metodologia di intervento dello S.A.D.L., le possibili cause del disagio lavorativo e i metodi di accesso al servizio, nonché di presentare su ampia scala gli interlocutori/referenti incaricati dall'INAF per i temi di benessere lavorativo, discriminazioni e molestie, inclusione, chiarendo modalità e ambiti di intervento. Si menziona anche il recente avvio del Servizio di Staff della Direzione Generale "Benessere Organizzativo e Fabbisogni Formativi" con cui la scrivente, il CUG e la Consigliera di Fiducia hanno avviato una sinergica collaborazione.

Nel rispetto e garanzia della privacy e dell'anonimato dei singoli utenti che si sono rivolti allo S.A.D.L., la Referente del servizio ha riferito al CUG, in apposite riunioni, le segnalazioni pervenute all'attenzione dello Sportello, allo scopo di attenzionare specifiche tematiche e valutare l'opportunità di interventi.

4. Indicazioni e opportunità di intervento

Creare un ambiente di lavoro psicologicamente sano implica ridurre al minimo i rischi e riconoscere il benessere psicologico come un obiettivo di pari valore rispetto alle altre finalità organizzative. Gli **interventi per contrastare i rischi lavorativi** per la salute psicologica possono essere organizzati secondo il **livello individuale, di gruppo e organizzativo**, ed essere finalizzati a: a) prevenire le circostanze lavorative che incidono sul benessere; b) promuovere il benessere attraverso interventi che accrescano le risorse, il riconoscimento dei segnali di compromissione, la responsabilizzazione nel cercare supporto; c) supportare chi riscontra una forma di disagio psicologico.

Sulla base delle sopramenzionate indicazioni e delle segnalazioni giunte all'attenzione del servizio, si ravvede l'opportunità di considerare i seguenti interventi organizzativi e formativi:

- **accrescere le competenze di leadership e di gestione dei collaboratori** al fine di favorire la sicurezza psicologica, la valorizzazione delle risorse, la cultura del riconoscimento e del feedback positivo, il coinvolgimento del gruppo nei processi decisionali, il rispetto dell'equità e della trasparenza;

- **favorire lo sviluppo delle competenze trasversali** dei lavoratori e delle lavoratrici, con particolare riferimento alla **gestione delle dinamiche conflittuali** e dello stress lavorativo;
- ottimizzare la **chiarezza di ruolo** e la **definizione delle responsabilità e dei processi organizzativi** (e.g. definizione chiara e condivisa degli obiettivi, strumenti e responsabilità delle singole attività); **migliorare i flussi comunicativi intra e intergruppi**. Può risultare utile avviare un intervento di **standardizzazione dei processi** gestionali e amministrativi, al fine di **evitare interpretazioni discrezionali e dissonanti** da parte di tutti i soggetti preposti alla gestione di gruppi e delle risorse, oltre che letture differenziate delle singole sedi, che possono creare disuguaglianze e compromettere la coesione e l'efficacia complessiva dell'organizzazione e delle attività di ricerca.
- avviare un'attività di **formazione continua sui temi della salute mentale; monitorare il benessere organizzativo e i fattori di rischio psicosociale; approfondire e intervenire sulle aree in cui risulta una compromissione del benessere lavorativo**. Potrebbe risultare vantaggioso l'avvio di specifici *circoli di ascolto* finalizzati alla promozione del benessere organizzativo e che vedano, oltre alla partecipazione dello S.A.D.L., del CUG, della Consigliera di Fiducia, dell'unità per il Benessere Organizzativo e i Fabbisogni Formativi, specifici Referenti identificati nelle singole sedi/osservatori. Valutare inoltre la possibilità di attivare tali iniziative in alcune sedi pilota considerate prioritarie;
- favorire la condivisione dei **valori INAF**, la sensibilizzazione sui temi dell'**etica del lavoro**, e il **risalto alle iniziative propositive e virtuose del personale, evidenziando le best practice**;
- proseguire la **sensibilizzazione sul riconoscimento e la gestione dei comportamenti discriminatori e delle molestie nei luoghi di lavoro**; sostenere una cultura inclusiva e contro ogni forma di violenza, accrescere la sicurezza psicologica al fine di elicitare il più possibile la denuncia da parte delle vittime;
- **sostenere politiche organizzative per la flessibilità e la conciliazione vita-lavoro**.

Si specifica inoltre che, al fine di costruire e mantenere una cultura del benessere, è fondamentale un'azione congiunta e integrata di tutti gli attori coinvolti nel processo di tutela della sicurezza e della salute, e che lo S.A.D.L. possa muoversi in sinergia e in dialogo continuo, oltre che con il CUG e la Consigliera di Fiducia, anche il Medico Competente, i referenti sindacali, gli incaricati del Servizio Prevenzione e Protezione.

Milano, 07.01.2025

La Referente dello Sportello di Ascolto del Disagio Lavorativo
Dott.ssa Alice Fattori

