

All'Istituto Nazionale di Astrofisica



Oggetto: Relazione sull'attività svolta dallo Sportello di Ascolto del Disagio Lavorativo dell'INAF nell'anno 2024 – versione 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 2025 - dicembre 2025), assieme ad alcune indicazioni e opportunità di intervento definite sulla base della casistica e delle segnalazioni pervenute.

Lo Sportello di Ascolto del Disagio Lavorativo

Lo Sportello di Ascolto del Disagio Lavorativo, istituito e avviato nel gennaio 2024, è un **servizio volto a offrire consulenza psicologica a quanti si trovino in situazione di disagio nel proprio ambito lavorativo**, da intendersi come 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 **counselling psicologico**, costituita dall'**ascolto professionale**, 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 risaltandone le risorse. 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** tecnico-amministrativo, tecnologo e ricercatore 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.

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. rappresenta un'**iniziativa volontaria e virtuosa da parte dell'INAF**, non richiesta 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, contribuisce a rispondere ai richiami del D. lgs. 81/2008 e 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.

Consulenza psicologica per i casi individuali

Considerando l'attività di counselling, nel periodo in oggetto (i.e. 12 mesi; gennaio 2025 – dicembre 2025) sono state gestite **45 richieste di consulenza**, per un totale di **182 colloqui**.

Il 60% delle richieste è pervenuto dal **Personale di Ricerca e Tecnologi (N=27)**, compreso personale non strutturato (i.e. assegnista di ricerca, 22%), il restante 40% dal **Personale Tecnico-Amministrativo (N=18)**. Rispetto allo scorso anno, si registra un maggiore uso del servizio da parte del personale di ricerca e di tecnologi (+69%).

L'utenza dello S.A.D.L. è stata per la maggior parte di **genere femminile** (34 donne; 75%). L'età media dell'utenza afferente è di 46 anni (<40anni: 12 persone; 40-50 anni: 21 persone; >50 anni: 12 persone). I lavoratori e le lavoratrici che si sono rivolti allo S.A.D.L. prestano servizio presso **16 diverse sedi/osservatori** distribuiti su tutto il territorio nazionale.

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

- a) **affaticamento per sovraccarico lavorativo**: situazioni prolungate di sbilanciamento tra richieste del lavoro e risorse disponibili, associate ad aumento dei carichi lavorativi per motivi organizzativi, carenza di organico, distribuzione non bilanciata delle attività;
- b) **risorse lavorative inadeguate**, come ad esempio scarsa chiarezza di ruolo e dei processi organizzativi, carenze comunicative, nell'ambiente e negli strumenti di lavoro, supporto non adeguato da parte di colleghi e/o responsabili. Permangono criticità più volte riferite dal personale di ricerca nel supporto da parte del comparto amministrativo alle attività che richiedono l'espletamento di pratiche gestionali-burocratiche; inoltre, alcune sedi corrono il rischio di operare tramite procedure organizzative diversificate limitando i processi di standardizzazione tra le stesse;
- c) **carenze o criticità relazionali tra collaboratore e responsabile** o tra colleghi di pari grado. Nella maggior parte dei casi il collaboratore ha riportato percezione di mancato riconoscimento, da parte del diretto superiore, degli sforzi e dell'impegno profusi, insufficiente autonomia e delega, inadeguato supporto. In alcuni casi vengono riferite aggressioni verbali e comportamenti ostili e percepiti come vessatori da parte del superiore di riferimento. Vengono riportate seppur in misura minore anche difficoltà sperimentate dal leader nella gestione del/i proprio/i collaboratore/i. Si rammenta che la segnalazione di tali criticità da parte di più lavoratori di una stessa sede può suggerire la presenza di un fattore organizzativo che richiede un intervento trasversale/di gruppo mirato. Sono emerse situazioni di **microconflittualità tra colleghi**, attraverso comportamenti inappropriati, prevaricatori o episodi di comunicazione verbale aggressiva, di diversa intensità; in misura minore, si segnalano casi di **molestie morali**, spesso connessi a episodi di comunicazione ostile e, in casi limitati, episodi di **discriminazione** (diretta o indiretta) da parte di colleghi o responsabili;
- d) **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;
- e) in misura minore, **difficoltà di conciliazione tra i carichi di cura e i carichi professionali**;
- f) in misura minore, **problematiche sperimentate nella vita privata** (e.g. problemi di salute fisica e/o mentale) che rendono difficile l'espletamento o l'adattamento alle richieste lavorative;

g) in misura minore, situazioni in cui il **carico di lavoro** risulta **inferiore** alla capacità di gestione della persona e sussiste un limitato coinvolgimento della stessa nelle pratiche e nelle attività operative. Tale dinamica potrebbe manifestarsi con maggiore frequenza nel caso di neoassunti;

h) in misura minore, **difficoltà nel processo di adattamento al contesto lavorativo locale** riscontrate da alcuni **lavoratori e lavoratrici di origine straniera**, in particolare nel ruolo di assegnisti di ricerca, associate a una percezione di limitato coinvolgimento da parte dei colleghi, alla presenza di barriere linguistiche, a un potenziale rischio di isolamento e a criticità nel reperimento e nell'utilizzo delle risorse messe a disposizione da INAF.

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).

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

E' stata avviata una **proficua collaborazione** con il **Comitato Unico di Garanzia (CUG)** dell'INAF, la **Consigliera di Fiducia** e il **Referente** del Servizio di Staff della Direzione Generale **Benessere Organizzativo e Fabbisogni Formativi**, avviando confronti sulle iniziative di tutela e promozione del benessere nei luoghi di lavoro.

Nel corso del 2025, il CUG ha invitato la Referente del servizio al Meeting "Oltre i Confini" (Bologna, 5-7 maggio 2025) per presentare la metodologia di intervento del servizio e illustrarne il ruolo nel promuovere equità e inclusione all'interno dell'INAF.

Per favorire la conoscenza dello sportello dedicato ai dipendenti INAF, è stato realizzato un breve video informativo sullo S.A.D.L., diffuso sulla pagina Facebook istituzionale. Il filmato illustra metodi di lavoro, finalità, benefici del servizio e le principali cause di disagio lavorativo, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza e incentivare l'accesso allo sportello di ascolto.

Nel mese di novembre è stato inoltre avviato il progetto "PersoneAlCentro – I circoli di ascolto organizzativo", dedicato alla promozione benessere organizzativo. L'iniziativa coinvolge il CUG, la

Consigliera di Fiducia, il Referente per il Benessere Organizzativo e specifici Facilitatori e Facilitatrici individuati in quattro sedi pilota. La Referente dello S.A.D.L. ha curato la formazione dei facilitatori il 18 e 19 novembre su aspetti relazionali e comunicativi e continuerà a supportare il progetto nelle fasi successive per l'intera durata prevista di 12 mesi.

Indicazioni e opportunità di intervento

Creare un ambiente di lavoro psicologicamente sano significa ridurre i rischi per la salute mentale, riconoscendo il benessere psicologico come obiettivo di pari valore rispetto alle altre finalità organizzative. Le linee guida nazionali e internazionali (es. INAIL, OMS, ILO) indicano che le azioni per contrastare i rischi per la salute psicologica possono essere articolate a livello individuale, di gruppo e organizzativo. Gli interventi possono inoltre essere orientati a: a) prevenire le condizioni lavorative critiche tramite interventi organizzativi su condizioni di lavoro, cultura e relazioni; b) promuovere e tutelare il benessere psicologico attraverso formazione e iniziative volte a rafforzare le risorse emotive, la consapevolezza e il riconoscimento dei segnali di disagio; c) sostenere i lavoratori che manifestano difficoltà mediante adeguate forme di supporto psicologico.

Sulla base di tali indicazioni e delle segnalazioni pervenute al servizio, si ritiene opportuno illustrare i seguenti interventi organizzativi e formativi finalizzati a:

- Rafforzare le **competenze di leadership e gestione dei collaboratori** per promuovere sicurezza psicologica, valorizzazione delle competenze, salute mentale, cultura del feedback, partecipazione ai processi decisionali, equità e trasparenza, favorendo inoltre autonomia, delega e adeguato supporto ai profili junior. Si auspica l'attivazione di percorsi formativi rivolti a tutti i livelli di leadership, sia per il personale tecnico-amministrativo sia per quello di ricerca.
- Favorire la crescita personale e lo sviluppo delle **competenze trasversali ed emotive**, con particolare attenzione alla gestione dei conflitti e delle criticità relazionali, nonché alla formazione su stress lavorativo, gestione del tempo e conciliazione vita-lavoro.
- **Ottimizzare i fattori psicosociali e organizzativi**, quali ad esempio la chiarezza di ruolo, delle responsabilità e dei processi organizzativi; rafforzare l'efficacia comunicativa e favorire la standardizzazione dei processi gestionali e amministrativi, al fine di ridurre disuguaglianze e

rafforzare l'identità collettiva INAF. Monitorare al tal fine il benessere organizzativo e i fattori di rischio psicosociali tramite appositi strumenti di rilevazione (e.g. valutazione del rischio stress lavoro-correlato) invitando la più ampia partecipazione di tutti i profili professionali. **Approfondire e intervenire sulle aree in cui risulta una compromissione del benessere lavorativo.**

- Strutturare processi di **onboarding** per i nuovi ingressi e potenziare il supporto e il coinvolgimento dei ricercatori e delle ricercatrici di provenienza straniera.
- Avviare un'attività di **formazione continua sui temi della salute mentale e del benessere organizzativo**, che possa contribuire a favorire la cultura del benessere; 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 le **azioni di sensibilizzazione su discriminazioni e molestie**, rafforzando una cultura inclusiva e un clima di sicurezza psicologica che favorisca l'emersione delle segnalazioni.
- **Favorire** politiche organizzative per la **flessibilità e la conciliazione vita-lavoro**.

Si specifica inoltre che al fine di costruire e mantenere una cultura di promozione del benessere lavorativo 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, gli organismi di tutela delle Pari opportunità, i referenti sindacali, gli incaricati del Servizio Prevenzione e Protezione, al fine di massimizzare l'operato di ciascun interlocutore.

Milano, 15.12.2025

La Referente dello Sportello di Ascolto del Disagio Lavorativo

Dott.ssa Alice Fattori

